



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Carrera de Comunicación Social

DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MORONA Y PROPUESTA DE ACCIÓN PARA OPTIMIZARLA.

**Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Licenciada
en Comunicación Social**

Autora:

Zayre Cecibel Delgado Chacón

CI: 1400983456

cecita513@gmail.com

Directora:

Mgtr. Fabiola Maytee Zavala

Sánchez

CI: 0702791773

Cuenca, Ecuador

13-abril-2021



RESUMEN:

Esta investigación titulada contiene cuatro capítulos. El primer capítulo versa sobre el marco teórico de la comunicación, el segundo capítulo trata sobre la institucionalidad del cuerpo de bomberos del Cantón Morona, el tercer capítulo narra la metodología utilizada en la investigación siendo esta un método cuantitativo-cualitativo y el último capítulo describe la propuesta de comunicación para el cuerpo de bomberos del cantón morona.

Con el diagnóstico de la comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona se propone un plan de acción comunicativa, siendo una comunicación interna operativa, las políticas de comunicación interna son obsoletas, el manual de identidad institucional es poco útil y desconocido a más de estar desfasada en la actualidad. Los procesos de comunicación que se encuentran en vigencia dentro de la institución no cuentan con un manual de procedimientos y los directivos no reconocen los esfuerzos de los colaboradores y escuchan lo que el público interno tiene que decir. Mediante encuestas y entrevistas las condiciones laborales en el Cuerpo de Bomberos de Cantón Morona, no son tan excelentes, por lo que la mayoría de personal no tienen nombramiento fijo, no tienen un salario fijo y no es justo el salario que reciben, su labor es mayor a 8 horas sin recibir pago por horas extras a más de ser muy riesgoso el trabajo que se realiza. Se presenta un diseño de propuesta de comunicación estratégica interna para que sea implantada en la institución, cuyo objetivo es implementar estrategias de comunicación interna que mejoren la cultura corporativa, el clima laboral y el proceso comunicacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona.

PALABRAS CLAVE

Comunicación interna. Cuerpo de bomberos. Propuesta de acción



ABSTRACT:

This research entitled "Diagnosis of internal communication in the Morona canton fire department and action proposal to optimize it" contains four chapters. The first chapter deals with the theoretical framework of communication, the second chapter deals with the institutional framework of the Morona Canton fire department, the third chapter narrates the methodology used in the research, this being a quantitative qualitative method and the last chapter describes the proposal of communication for the fire department of the Morona canton.

With the diagnosis of internal communication in the Morona Canton Fire Department, a communication action plan is proposed, being an operational internal communication, the internal communication policies are obsolete, the institutional identity manual is not very useful and is unknown to more than be out of date today. The communication processes that are in force within the institution do not have a procedures manual and the managers do not recognize the efforts of the collaborators and listen to what the internal public has to say. Through surveys and interviews, the working conditions in the Morona Canton Fire Department are not so excellent, so most of the personnel do not have a fixed appointment, do not have a fixed salary and the salary they receive is not fair, their work is more than 8 hours without receiving overtime pay, in addition to being very risky the work performed. A design of the internal strategic communication proposal is presented to be implemented in the institution, the objective of which is to implement internal communication strategies that improve the corporate culture, the work environment and the communication process of the Morona Canton Fire Department.

KEYWORDS

Internal communication. Fire department. Proposal for action.



CONTENIDO

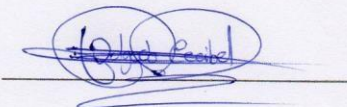
RESUMEN:	2
ABSTRACT:	3
CAPÍTULO I	10
Herramientas de comunicación interna	18
CAPÍTULO II	22
CAPÍTULO III	29
3.2. Análisis FODA de la institución.	49
3.3. ENTREVISTA	52
CAPÍTULO IV	62
4. Propuesta de comunicación para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona	62
4.1. Introducción	62
4.5. Monitoreo y evaluación	67
4.6. Presupuesto	68
4.7. Organigrama de la institución.	68
ANEXOS	76
ENCUESTA PARA PERSONAL DE BOMBEROS DEL CANTÓN MORONA	76
FOTOGRAFÍAS	82
BIBLIOGRAFÍA	83

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Zayre Cecibel Delgado Chacón en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación **"DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MORONA Y PROPUESTA DE ACCIÓN PARA OPTIMIZARLA"**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 13 de abril de 2021



Zayre Cecibel Delgado Chacón

C.I: 1400983456



Cláusula de Propiedad Intelectual

Zayre Cecibel Delgado Chacón, autora del trabajo de titulación **"DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MORONA Y PROPUESTA DE ACCIÓN PARA OPTIMIZARLA"**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 13 de abril de 2021

Zayre Cecibel Delgado Chacón

C.I: 1400983456

INTRODUCCIÓN

Los desastres naturales son una cotidianidad en nuestro entorno, estos suceden con frecuencia alrededor del mundo sin previo aviso por lo que es de importancia universal estar totalmente preparados ante estos eventos que pueden ocurrir en cualquier momento de nuestro diario vivir.

Existen instituciones públicas y privadas encargadas de enfrentar situaciones de desastres naturales y que son provocados por la fuerza de la naturaleza o por la misma sociedad, dentro de estas instituciones se encuentran los cuerpos e bomberos distribuidos en nivel mundial bajo normas autónomas.

En esta investigación tomaremos como objeto de estudio la comunicación interna del cuerpo de bomberos del cantón morona que al ser una entidad pública al servicio de la comunidad es de suma importancia que cuente con una correcta red de comunicación dentro de la institución para el buen desempeño de sus labores en el ámbito operativo como administrativo.

Al tratarse de una institución pública consideramos que es imperioso que sus actividades se realicen siguiendo una red de comunicación interna, cuyos parámetros se encuentren establecidos en su reglamento, que los mantenga informados e informando; ésta debe estar debidamente diseñada para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados en la visión y misión de la institución.

Al ponernos en contacto directo con personal de este establecimiento, hemos podido sacar algunas conclusiones de manera empírica que nos indican la posible presencia de algunas deficiencias importantes en cuanto a la comunicación interna de la institución como son: la inexistencia de un departamento de comunicación con profesionales en la rama, la inexistencia de un plan de comunicación interna, la inexistencia de un plan de crisis, etc.

Con nuestro trabajo se ha realizado un diagnóstico a través de una investigación cuantitativa-cualitativa con la que pudimos definir qué tipo de estrategias de comunicación pueden emplearse en esta institución; que planes de comunicación interna son necesarios para asegurar que toda la institución tenga la información pertinente que le ayudará a estar preparada ante situaciones de emergencia de todo tipo empleando una red de comunicación interna, tanto formal como informal, que dirija al público interno de la institución.

Nuestro trabajo está compuesto de cuatro capítulos; en el primer capítulo se encuentra plasmada toda la conceptualización acerca de la comunicación interna, las funciones y objetivos que tiene la misma, los tipos de comunicación interna y las herramientas que utiliza. En el segundo capítulo hablaremos acerca de la institución: Cuerpo de Bomberos Del Cantón Morona junto a su misión y visión, reseña histórica y antecedentes; así como de los departamentos de la institución y la distribución de sus recursos humanos.

En el tercer capítulo desarrollamos el diagnóstico de la comunicación interna del cuerpo de bomberos a través de un análisis cualitativo y cuantitativo obtenido a través de una entrevista y encuestas aplicadas a un universo de veinte personas que laboran en esta institución en diferentes rangos; a partir de aquí se ha realizado la interpretación y validación de los datos obtenidos.

Y en el cuarto y último capítulo hemos desarrollado una propuesta de comunicación para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona, basándonos en el diagnóstico realizado en el anterior capítulo, en la que planteamos cuatro estrategias de comunicación para que sean aplicadas en esta institución con el fin de mejorar la cultura corporativa, el clima laboral y el proceso comunicacional dentro de la institución. En esta parte de la investigación se han generado conclusiones y recomendaciones basados en el análisis de la importancia de la activación de planes estratégicos para la mejora de la comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona tomando en consideración que éste trabajo puede aportar como fuente para futuras investigaciones.

Los objetivos de nuestra investigación son:

Objetivo General

- Diagnosticar la comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona para poder proponer un plan de acción comunicativa.

Objetivos Específicos

- Determinar los procesos de comunicación que se encuentran en vigencia dentro de la institución y como son llevados a cabo.
- Evaluar mediante encuestas y entrevistas la eficacia de la comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos de Cantón Morona.
- Diseñar una propuesta de comunicación estratégica interna para que sea implantada en la institución.



Para realizar nuestro trabajo hemos utilizado una técnica de investigación mixta que ha se ha propuesto con las metodologías cualitativa y cuantitativa. Consideramos pertinente realizarlo de esta manera por las características que ésta tiene según plantean algunos autores.

Los beneficios de realizar una investigación mixta son: “lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno y efectuar indagaciones más profundas; producir datos más enriquecidos y variados mediante la multiplicidad de observaciones ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos , contextos y análisis; apoyar de manera las inferencias científicas que puedan proponerse de manera aislada; permitir una mejor exploración y explotación de los datos obtenidos; permitir una mayor posibilidad de tener éxito al presentar resultados a la audiencia y tener la oportunidad de desarrollar nuevas destrezas o competencias en materia de investigación o reforzarlas” (Sampieri y Mendoza, 2008)

Para la investigación cualitativa realizamos entrevistas en los públicos internos para tener una visión bien establecida de las prácticas, conductas y procesos que se llevan a cabo dentro de la institución y como son llevadas a cabo; mientras que para la investigación cuantitativa utilizamos como herramienta de investigación la encuesta a grupos focales dentro de la institución; así se ha logrado determinar el estado en el que se encuentran los procesos de comunicación en la institución, sus problemáticas de comunicación, posibles soluciones y ejemplos estratégicos que sirvan el manejo de comunicación interna en la institución .



CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Comunicación

Para enfocar la temática es necesario conceptualizar la comunicación institucional por ello se han establecido cuatro conceptualizaciones modernas y de autores reconocidos en la comunicación institucional.

Para la comunicación institucional es el conjunto de interacciones en las que la organización, como ente colectivo, poseedor de una personalidad propia y diferenciada, se constituye en el sujeto reconocible de un proceso de comunicación social que se desarrolla tanto en el ámbito interno de la organización como en el entorno social. (Lozada, 2018)

En este concepto resalta las interacciones en la organización que deben ser difundidas, comunicadas tanto dentro como fuera de la organización, con la comunicación se logra orden, identidad, originalidad, reconocimiento social que a su vez lleva a la eficiencia organizacional.

La Comunicación Institucional es la función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas, con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de los que la organización depende. (Cornelissen, 2018)

El autor refuerza la visión funcional de la comunicación institucional resaltando la dependencia recíproca que existe entre la institución y los varios colectivos de una organización, el mundo moderno cada vez está más comunicado y dinamizado y las instituciones no pueden quedar al margen.

“La Comunicación Institucional o Corporativa es una disciplina y un proceso de gestión que integra la actividad comunicativa de la organización. Se basa en la comunicación de la

institución, aspira a una mayor toma de conciencia, comprensión y aprecio de su identidad y sus principios fundamentales, así como de los productos y servicios que ofrece”. (Dolphin, 2017)

El autor resalta que cada organización tiene identidad propia y reputación, por lo que la comunicación institucional es la gestión de la reputación institucional, de tal forma que consigue un consenso público sobre la organización que da como resultado gestiones transparentes y eficientes.

Y finalmente, en otra conceptualización (Van, 2016) sugiere una manera integral de ver y practicar la Comunicación Institucional quien asegura que la gestión de la Comunicación es una función realizada por directivos con el fin de coordinar hacia dentro y hacia afuera los tipos de comunicación y alinearlos con los objetivos, estrategias y cultura de la empresa.

Este último autor resalta que la comunicación institucional coordina dentro y fuera los tipos de comunicación con el fin de alinearlos a lo que se quiere lograr, de esta manera no se descuida la eficiencia y eficacia que se desea lograr.

Entonces la comunicación institucional es un proceso que se encarga de dinamizar todo el legado corporativo que incluye la identidad y la cultura organización con el fin de alcanzar los objetivos, la metas, la misión y la visión institucional. La comunicación institucional es interna y externa, la primera con fines organizativos y la segunda con fines de reputación institucional.

1.1.1 ¿Qué es la comunicación interna?

Dentro de las instituciones se producen dos tipos de comunicación: una interna y otra externa. La comunicación es la que se da dentro de la institución y tiene que ver con los integrantes corporativos y la segunda es la que se da hacia afuera y tiene que ver con la comunidad y la sociedad.

La comunicación interna es un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la



empresa. La comunicación interna no es un fin, sino un medio, una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias, que supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones. (García, 2017)

Esta conceptualización sugiere al alcance de los objetivos organizacionales y resalta que no es un fin sino un medio para conseguir tales objetivos a través del personal que labora en la institución. La comunicación interna proporciona identificación a los trabajadores, genera un clima de confianza, ayuda a conocer toda la información existente en la institución y facilita la adaptación de los cambios en la institución.

La comunicación interna es el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades. (Capriotti, 2009)

En este sentido el autor realza uno de los componentes de la comunicación que es el mensaje, quizá uno de los más importantes porque al fin eso es lo que los seres humanos van a comprender, el contenido, la esencia de la comunicación es el mensaje y le agrega otro elemento que es la acción de manera consciente y voluntaria para relacionarse con los demás.

De aquí que la comunicación interna puede evitar conflictos entre compañeros, fomentar las relaciones y se evita que los miembros de la institución se enteren de lo que pasa en la institución por terceras personas.

La comunicación interna son las acciones que toman los directivos dentro de la institución con el fin de comunicar adecuadamente sus objetivos para lograr que toda la institución alcance el nivel adecuado para desenvolverse.

1.2. ¿Qué es la comunicación interna formal e informal?

Dentro de la comunicación interna existen dos tipos de comunicación: la formal y la informal. La comunicación formal es de rigor, es oficial, es escrita y digitada para que se dé a conocer a todo el personal que labora en la institución, mientras que la comunicación informal es cotidiana, importante si, pero no trascendental, de tipo verbal y comunicacional.

La comunicación interna formal es la comunicación en donde el mensaje se origina en un integrante de un determinado nivel jerárquico y va dirigido a un integrante de un nivel jerárquico superior, de un nivel inferior, o de un mismo nivel; siguiendo canales establecidos formalmente por la empresa. (Acosta, 2016)

Este tipo de comunicación se la puede denominar seria, de oficio, que se la tiene que cumplir de manera segura porque tiene un efecto primordial ordenado por algún nivel de jerarquía institucional.

La comunicación interna formal es aquella que la organización ha regulado. Ésta define las reglas de comunicación estables en la organización. La comunicación formal define el modo en que cada miembro de la organización ha de comportarse; confirma el tipo de relación que han de mantener los miembros de la organización entre sí. (Sosa, 2018)

El autor refiere a la regulación comunicacional y las reglas que esta comunicación tiene a más del orden establecido de cómo llega la información y la comunicación y el tipo de relación existente, aspectos esenciales para que la comunicación sea fluida y excelente.

Este tipo de comunicación utiliza algunos medios para hacerse efectiva tales como internet, teléfonos, intercomunicadores, murales, circulares, reportes, informes, cartas, publicaciones, reuniones, charlas, etc. Esta comunicación tiene la función de expresar emociones, informar, motivar y controlar.

La comunicación interna informal se conforma en torno a las relaciones sociales de los miembros, y surge siempre que un miembro siente la necesidad de comunicarse con otro sin que exista ningún canal formal para ello, o si los que existen son inadecuados, es decir, son las interacciones que conforman relaciones no reguladas por la comunicación formal. Este tipo de

comunicación aparece donde la comunicación formal es insuficiente para las necesidades emocionales y de información de los miembros de la organización. Estas redes ayudan a mantener relaciones sociales ajenas a las relaciones estipuladas en las normas. (Sosa, 2018)

Se puede rescatar de este concepto que este tipo de comunicación no utiliza ningún canal informal, sino que se produce de una relación cotidiana, a más de ocurrir por la necesidad de comunicación para aclarar temas que la comunicación formal no alcanza a explicar, siendo tan importantes que las formales estas generan convivencias emocionales durante las horas laborables.

La comunicación informal es una corriente dentro la estructura de la comunicación laboral y es esencial para la eficiencia organizativa. La comunicación informal es la que se establece entre los miembros de una organización por relaciones afectivas, identidad, simpatía que se produce entre ellos, independientemente del cargo o la posición que ocupen, facilita la colaboración y el intercambio de experiencias y conocimientos. (Belmont, 2017)

De este concepto se pueden desprender que este tipo de comunicación es esencial para que la institución funcione adecuadamente, puesto que los miembros mantienen diariamente conversaciones y comunicaciones donde aflora, la amistad, la simpatía, la identidad, la colaboración y el intercambio, razón por la cual la institución debe procurar que los canales sean los adecuados y la comunicación no se tergiverse hacia otros fines.

La comunicación interna informal puede ser verbal o no verbal, pero no se puede confundir a este tipo de comunicación con los rumores, los chismes, las calumnias, el murmullo, etc. puesto que se está hablando de una comunicación en bien de la institución.

1.3. Funciones y objetivos de la comunicación interna.

Varios autores reconocen que el objetivo y la función de la comunicación interna tiene 5 aspectos: integrar, comunicar, prevenir, colaborar y evaluar.



La Función integradora, está referida a la cohesión interna, eleva el sentimiento de pertenencia y orgullo institucional, por esta razón la institución eleva en el personal los valores, la responsabilidad, el logro de objetivos, clima laboral, etc. A través de esta función averigua sobre el estilo de liderazgo, información, formación y compañerismo.

La Función informativa y comunicadora, se preocupa por escuchar y promover el entendimiento de las varias áreas existentes, gestionando la comunicación e información online y offline, detectando necesidades y oportunidades informativas sobre la actividad institucional, resultados, proyectos, inquietudes de los colaboradores. Gestiona documentación local, nacional e internacional sobre la institución y da el tratamiento adecuado de acuerdo al medio y a la audiencia. Prepara diariamente reportes de noticias en varios medios.

La Función preventiva, resuelve crisis de productos, servicios, laborales, de identidad digital, etc. es decir que la función primordial es prever crisis a través de un gabinete y la dotación de un manual ante suceso imprevistos. Genera protocolos y planes para paliar crisis con el fin de prevenir conflictos internos y propone proyectos para mejorar el liderazgo.

La Función colaborativa crea espacios de acercamiento y encuentro, convence y sensibiliza antes de imponer, promoviendo la colaboración y la innovación. Crea conciencia de responsabilidad compartida, favoreciendo el intercambio de aportes y conocimientos, velando por las buenas relaciones humanas y el uso de redes sociales de manera adecuada. Es función se encarga del reconocimiento, localización y formación del talento humano, promoviendo el trabajo en grupo y multidisciplinario. Se crea equipos de alto rendimiento, creatividad, solución de problemas, investigación y calidad. Difunde buenas prácticas y logros fomentando una cultura de equipo creativo e innovador.

La Función evaluadora hace un seguimiento de los proyectos y actividades institucionales, con el fin de medir el impacto corrigiendo desviaciones y estableciendo mejoras. Se realiza una gestión de auditoría y se cuida la eficacia de los canales de comunicación referentes al

contenido, feedback y mensajes. Se encarga de evaluar el impacto de los canales y los mensajes, realizando propuestas que optimicen los mismos. Hace el seguimiento de la gestión y las acciones que realizan todos los integrantes, estableciendo métricas e impacto y sus resultados de la comunicación interna. Como por ejemplo clima de personal satisfecho e insatisfecho, buzón de sugerencias, redes sociales. Realiza seguimiento al contenido emitido por líderes y colaboradores en redes sociales, cumpliendo los protocolos de comunicación digital, material impreso y soporte digital.

1.4. Tipos de comunicación interna.

La mayor parte de autores coincide con la siguiente clasificación, pero se ha decidido escoger a la autora (Arizcuren, 2017) quien presenta una clasificación más completa de los tipos de comunicación, para ello se establece el siguiente cuadro



1.4.1. Comunicación formal

La comunicación formal es estructurada y planificada con antelación, este tipo de comunicación puede ser descendente, ascendente, horizontal y transversal, es de mucha importancia esta comunicación porque se genera varios soportes de comunicación tales como orales, audiovisuales, escritos, electrónicos, digitales, etc. de esta forma cuenta con mucho más espacio y recursos de expresión.

La comunicación descendente, se origina desde las autoridades o directivos de la institución u organización y va dirigido a los demás integrantes que la conforman, es muy conocida y eficaz cuando se trasmite de manera concreta dando el mensaje adecuado al destinatario. Este tipo de comunicación genera respeto y confianza para que el destinatario lo sienta como próxima y verdadera.

La comunicación ascendente, viene de los integrantes de la institución y se dirige a los directivos, con este tipo de comunicación los varios públicos como pueden ser federaciones, asociaciones, familias, profesionales, socios, personas con discapacidad, etc. pueden ser partícipes de forma activa en la institución, de esa manera se mejora el conocimiento entre los integrantes y demás personas, se promueve el aporte de ideas, se establecen posibles conflictos, se retroalimenta, se conocen necesidades y preferencias de los usuarios que conducen a mejorar la calidad y la gestión.

La comunicación horizontal, es la que se produce entre los integrantes de la institución que están en la misma jerarquía de la entidad. La mayor parte de los mensajes dados dan cohesión y coordinación, aumentando el trabajo de grupo y un ambiente agradable de trabajo, tornándose todos en partícipes del proceso.

La comunicación transversal, es la que se establece entre los integrantes de la entidad que no necesariamente cumplen un mismo papel, que no están en programas y proyectos similares, departamentos e incluso están en otras organizaciones, de tal manera, que se producen diferentes informaciones pero que tienen algo en común y comparten puntos de

vista. Este tipo de comunicación es muy importante porque enriquece los conocimientos e insta a formar varios grupos de interés o a profesionales con otros niveles o roles.

1.4.2. Comunicación informal

La comunicación informal, esta comunicación es espontánea y la realiza cualquier miembro de la institución, es general y no está regulada, existe ambigüedad al utilizarse porque por un lado se hace tan necesaria para la integración de los miembros institucionales, a través de la socialización y la participación en grupo, lo que contribuye a que los miembros se identifiquen con la entidad y una mejor cohesión interna. Por otro lado, esta comunicación genera importantes contenidos que puede ser codificados como mensajes formales y a la utilización de nuevos canales comunicacionales que mejoran las relaciones entre los integrantes.

Herramientas de comunicación interna.

Para que existe una verdadera comunicación interna es necesario el análisis del estado actual de la organización, la formulación y puesta en marcha de una estrategia y la vigilancia y evaluación.

Para la autora (Hume, 2017) una herramienta es considerada como un medio de comunicación, el instrumento que puede utilizar para llegar a su público, mientras que una táctica es la manera en que se utiliza ese instrumento”.

A continuación, indicaremos algunas herramientas que según la autora (Guevara, 2017) ayudan a la comunicación interna dentro de las organizaciones.

Herramientas de comunicación escrita

Son las que no presenta ambigüedades ni malas interpretaciones, si distribución es sencilla y eficiente, es poco costosa y se puede archivar; dentro de este tipo de herramientas se tiene a los siguientes:



Periódico Institucional, es un medio regular que proporciona información sobre los planes, procesos y marcha de la institución. Se implementa variedad de información y géneros periodísticos como la opinión, editorial entrevistas, reportajes, crónicas, etc. se realiza con la colaboración de los integrantes de la institución quienes aportan con artículos, opiniones o cualquier parte del periódico.

Revista corporativa, es destinada para públicos especiales como los allegados de los integrantes de la institución, incluye contenido sobre los proyectos de la empresa, actividades de los familiares, temas que ayudan al desarrollo de la convivencia entre familias. Se utilizan al igual que el anterior género periodísticos a más de contar con temáticas donde pueden consultar los hijos de los integrantes de la corporación para realizar trabajos y tareas escolares como ciencia y tecnología, temas ambientales, salud, etc.

Boletín Informativo, difunde información inmediata, es sencillo en su producción, presentación y redacción, se diseña, se fotocopia la cantidad requerida y se entrega a los integrantes de la comunidad institucional con temáticas pertinentes al caso que se quiera informar, con este medio se informa a los integrantes sobre proyectos que se están implementando, nuevas tecnologías, nuevas formas de trabajo eficaz y de calidad, fusiones institucionales, negociaciones, la entrega es personal.

Memorandos, sustituye al contacto personal y de las comunicaciones telefónicas, dan instrucciones breves que muchas veces son reemplazadas por el correo electrónicos o sistemas de redes como Quipus.

Cartas de presidencia, transmiten la opinión del directivo sobre situaciones extremas que están afectando el curso normal de la institución, son escritos motivacionales para que los integrantes se involucren en procesos de cambios, su diseño es formal y serio y lleva la rúbrica del director, son eficaces porque desechan el rumor, la duda o incertidumbre, la entrega es presencial.



Manuales, se utilizan para la educación y formación de los integrantes en temáticas concretas, son instrucciones prácticas de cómo hacer las actividades cotidianas dentro de la institución, tales como el libro de estilo, manual de convivencia, manual de procedimiento, manual de funciones, etc.

Cartillas, tiene la finalidad de educar e informar a los integrantes, tienen diseños didácticos y difunden los servicios que ofrecen los departamentos de bienestar social y fondos de empleados. También se puede difundir el reglamento interno, indicaciones de salud ocupacional, normas ISO, etc.

Carpetas para visitantes, da información a las personas que visitan sobre la institución, se entrega a los anfitriones, se realizan con modelos elegantes y sobrios, de contenido sencillo con información sobre la ciudad, provincia o sector donde está la institución y también están en otros idiomas para visitantes de otro idioma.

Herramientas de comunicación verbal

Este tipo de comunicación es directa y el emisario recibe la comunicación inmediata y se puede obtener una respuesta, es decir es dialéctica, es la forma de comunicación más antigua utilizada en las instituciones, se la realiza recorriendo la institución manteniendo de esta forma un contacto directo con los integrantes y colaboradores de la institución o entidad, si se realiza de manera sincera y habitual los colaboradores mantienen un contacto directo con los directivos y se produce un ambiente de confianza. Entre estas tenemos las siguientes:

Discursos, conferencias o charlas, son interpersonales y una alternativa para comunicarse y dar su principal objetivo que es informar.

Juntas, es la reunión de varios colaboradores y se lo realiza cara a cara, de manera organizada, con objetivos definidos y claros, deben ser dirigidas hábilmente, bien organizadas y planeadas correctamente.



Reuniones o eventos, son de tipo formal o informal, dependiendo los objetivos que se tenga, su objetivo es el fomento de la unidad y compañerismo entre el personal, se realizan para celebrar aniversarios, festivales, exposiciones, fiestas de fin de año, cumpleaños, cócteles y presentación de productos y servicios, etc.

Jornadas de puertas abiertas para la familia, se invita a los familiares de los trabajadores para que conozcan los productos y servicios que tiene la institución, es oportuna la ocasión para divulgar la misión y visión institucional.

Medios de comunicación audiovisual y elementos digitales

Se utilizan para capacitaciones, entrenamiento o educación, persuaden al emisario por su calidad en el color, movimiento y sonido.

Intranet, consiste en una red interna de comunicación en la que se registran a todos los empleados de la institución y por la que se emiten comunicados mensajes y correos.

CAPÍTULO II

2. CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MORONA

2.1. La institución: Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

El Cuerpo de Bomberos, son organismos de derecho público, eminentemente técnicos dependientes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD, municipales, están al servicio de la sociedad ecuatoriana, destinados específicamente a defender a las personas y a las propiedades, contra el fuego; socorrer en catástrofes o siniestros y efectuar acciones de salvamento, rigiéndose por las disposiciones de la Ley de Defensa Contra Incendios y sus Reglamentos.

La máxima autoridad es el Alcalde quién a través de la Dirección Nacional de Defensa Contra Incendios supervisa a los 214 Cuerpos de Bomberos existentes en las 22 provincias, los cuales se encuentran divididos en tres zonas que son:

Primera Zona: con sede en Quito, que comprende las provincias de: Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Bolívar, Napo, Pastaza, Sucumbios, Orrellana y Esmeraldas.

Segunda Zona: la segunda zona con sede en Guayaquil, comprende las provincias de: Manabí, Guayas, Los Ríos, El Oro y Galápagos.

Tercera Zona: la tercera zona con sede en Cuenca comprende las provincias de: Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe

Las jefaturas de cada zona son ejercidas por los jefes de los cuerpos de Bomberos de sus respectivas sedes y en cada capital de provincia exceptuando Quito, Guayaquil y Cuenca, funcionará la jefatura provincial ejercida por el primer jefe del respectivo Cuerpo de Bomberos.

Se deduce que hay causas externas que impiden fortalecer estas instituciones como: Interferencia política, falta de apoyo gubernamental especialmente en lo económico a través del Ministerio de Economía y Finanzas; y también causas internas como: falta de una adecuada organización, falta de procedimientos operativos que sean eficientes y eficaces y falta de coordinación entre los distintos cuerpos de bomberos de las tres zonas y el Ministerio de Bienestar Social.

Las Instituciones bomberiles se las ha dividido en cinco (5) categorías, para facilitar las asignaciones, implementación, capacitación, construcciones y adecuaciones de locales, reparaciones de los automotores (autotanques, autobombas, ambulancias etc.).

Es indudable que se debe prestar mayor atención y ayuda a los Cuerpos de Bomberos que se encuentran dentro de las categorías C y D pues a más de ser la mayoría son los más necesitados por sus exiguos ingresos y por la falta de presupuesto anual, adecuado que no les permite cumplir eficazmente con su función específica

En este escenario adverso se desenvuelven los Cuerpos de Bomberos en el Ecuador, por lo que es imperioso su fortalecimiento, crecimiento, tecnificación y desarrollo sostenible y sustentable. (Mosquera, 2001)

2.2. Misión y Visión de la institución.

La misión del Cuerpo de Bomberos del Gobierno Municipal del Cantón Morona, al ser una institución al servicio de la comunidad, cuyo propósito principal es el de salvaguardar la vida, los bienes de la comunidad, ha emprendido la búsqueda de acciones que permitan cumplir su misión con una debida mística de asistencia a quienes requieran de nuestros servicios, siendo necesario la adquisición de equipamiento, infraestructura, recursos humanos y capacitación profesional; con el mejoramiento económico y social del personal institucional.

La visión de esta institución es: en el 2033 el Cuerpo de Bomberos del Gobierno Municipal del Cantón Morona tendrá una Institución moderna, respaldada por personal tanto administrativo como operativo con carácter humano solidario, participativo, eficiente, capaz y orientada al servicio comunitario; debidamente cualificado, contando con el equipamiento idóneo, para emprender las mejores acciones en la protección, salvamento y recuperación de la vida y los bienes del conglomerado social en el que nos desarrollamos para tranquilidad y satisfacción de la comunidad siempre bajo el lema “ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA”. (Anónimo, 2020)

2.3. Breve reseña histórica y antecedentes.

Hace algunos siglos relata la historia se producía la invasión de piratas a las costas de los países latinoamericanos. En el caso de nuestro país sus costas y sus pequeñas poblaciones eran visitadas por dichos piratas; entre estas se narran las invasiones dirigidas por el capitán Morgan, quienes después de saquear procedían a incendiar los poblados dejando una estela de terror y desolación.

Con el transcurrir de los años y ya en el siglo XVIII se produce el llamado "gran incendio" en la ciudad de Guayaquil, durante el cual la población aportó con su ayuda solidaria en lo que pudo. Ante tales acontecimientos sus habitantes se fueron organizando en grupos de voluntarios para estar atentos en contra del peor enemigo, que era el fuego.

A partir del año 1880 se crea el Cuerpo de Bomberos de Guayaquil integrado por gente voluntaria, siendo el más antiguo de Latino América. Posteriormente en este mismo siglo se crean los cuerpos de Bomberos Voluntarios de Milagro, Babahoyo, Quevedo, entre otros.

La formación y creación de los Cuerpos de Bomberos en un inicio, se produce por la necesidad de proteger de los incendios a la ciudad, a los habitantes y a los bienes contra todo riesgo de flagelos, catástrofes o siniestros que se originan en el país

Antiguamente los combustibles más utilizados eran el carbón y la leña; en la época moderna con el avance de la industria; los nuevos descubrimientos, nuevos inventos, la utilización de la electricidad y el desarrollo de la industria que propició la utilización de nuevos tipos de combustibles; los peligros de flagelos y desastres provocados por labores humanas aumentaron.

La expansión y crecimiento no planificado de las ciudades, el crecimiento poblacional; el crecimiento de viviendas, la utilización de materiales de construcción de fácil combustión el tipo de construcción (mixto), la falta de infraestructura sanitaria, los usos de vehículos son entre otras, las causas para la propagación de los incendios y por ende la necesidad de la creación de Los Cuerpos de Bomberos en el país.

Los cuerpos de bomberos se crean bajo dos modalidades; voluntarios y rentados. Los Cuerpos de Bomberos voluntarios, ya sea por la falta de una estructura legal, la mala organización de la sociedad o por la falta de incentivos, y de recursos económicos aparecían y desaparecían imposibilitando su institucionalidad.

Los Cuerpos de Bomberos rentados aparecieron con posterioridad, luego de que la sociedad comprendiendo la necesidad de contar con este servicio, para la seguridad ciudadana y de sus bienes, establecieron los recursos económicos indispensables para su funcionamiento.

El servicio Contra Incendios en el País es bastante incipiente y requiere de recursos legales, humanos, técnicos, económicos, de tal forma que se halle apto y calificado para enfrentar con solvencia su función específica en bien de la comunidad. (Mosquera, 2001)

El cuerpo de Bomberos de Macas empieza a funcionar de manera incipiente en junio de 1976 y en 1979 con la ley de defensa contra incendios publicados en el registro oficial 815 del 19 de abril empiezan a regir ordenanzas de seguridad en la ciudad de Macas y dan paso al reglamento general para la aplicación de esta Ley el 17 de mayo de 1979.

En 1998, aparece el reglamento interno y disciplina y el reglamento de prevención de incendios como un compendio técnico y el cuerpo de bomberos de Macas se empieza a establecer como destacamento de bomberos con la adquisición de una motobomba y los implementos necesarios para el efecto. La institución empieza a reclutar voluntarios para agrandar las filas de hombres que trabajen por ayudar a la comunidad.

De acuerdo al artículo 264, numeral 13 de la Constitución Política del Estado, del año 2009, establece como competencia exclusiva de los gobiernos municipales gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios. De esta manera el Cuerpo de Bomberos del cantón Morona pasa a ser administrado por El GAD municipal del Cantón Morona.

2.4.Organigrama de la institución

Organigrama estructural del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona.

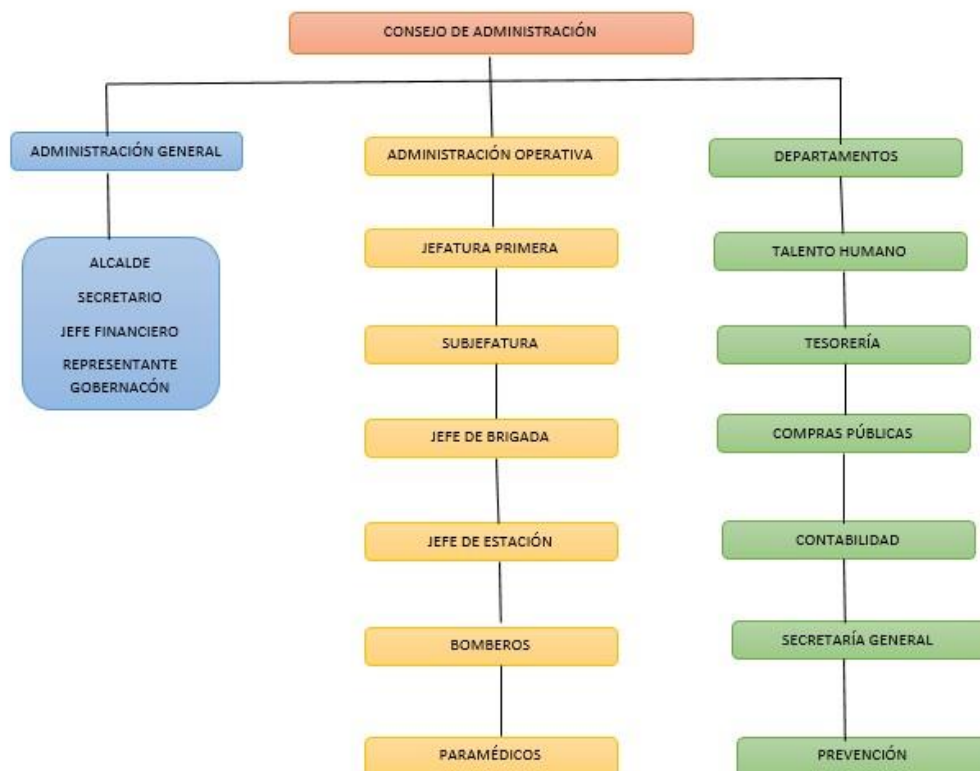


Ilustración 1 Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona



2.5.Funcionamiento de los departamentos de la institución.

El máximo órgano de autoridad de Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona es el Consejo de Administración que está conformado por el Alcalde actual, Ing. Franklin Galarza, el Jefe financiero del municipio, Secretario general del municipio, y un representante de la gobernación.

Administración general del cuerpo de bomberos

Jefe Primero, Lic. Carlos Loza,

Administración Operativa

Actualmente se encuentran laborando en la institución 21 bomberos divididos en

Jefatura Primera 1 persona

Sub jefatura 1 persona

Jefe de brigada 1 persona

Jefe de estación 1 persona

Bombero 4 2 personas

Bombero 3 2 personas

Bombero 2 4 personas

Bombero 1 6 personas

Paramédicos 3 personas

Todos estos miembros están distribuidos en las siguientes unidades

1. Central de alarmas (este departamento trabaja en coordinación con el ECU 911)
2. Unidades de ambulancias y paramédicos
3. Equipos de rescate. Terrestre Aéreo y acuático.
4. Tropas de Voluntarios

Finalmente está el tercer nivel que se encuentra dividido en departamentos administrativos que son:



1. Talento humano, 1 persona
2. Tesorería 1 persona
3. Compras públicas (proveedora, bodeguera), 2 personas
4. Contabilidad 1 persona
5. Secretaría general. 1 persona
6. Departamento de prevención (Emisión de permisos de funcionamiento inspección y capacitación) 2 personas (Anónimo, Archivos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona, 2017)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

Para la presente investigación se ha propuesto la metodología cualitativa y cuantitativa. La metodología cualitativa “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, mientras que la cuantitativa se basa en el ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del problema planteado.

Consideramos pertinente realizar una investigación mixta por las características que esta tiene según plantean algunos autores.

Para realizar estos dos tipos de investigación será necesario ponernos en contacto directo con el público interno de esta institución aplicando instrumentos de análisis confiables y válidos.

Debemos tener en cuenta que para tener un buen diagnóstico debemos ampliar el panorama que tenemos en primera instancia para que ningún factor relevante para realizar nuestra investigación quede exento de nuestro plan de trabajo.

Para la investigación cualitativa realizaremos entrevistas en los públicos internos para tener una visión bien establecida de las prácticas, conductas y procesos que se llevan a cabo dentro de la institución y como son llevadas a cabo; mientras que para la investigación cuantitativa utilizaremos como herramienta de investigación la encuesta a grupos focales dentro de la institución; así podremos determinar el estado en el que se encuentran los procesos de comunicación en la institución, sus problemáticas de comunicación, posibles soluciones y ejemplos estratégicos que sirvan para la elaboración del trabajo.

3.1. Análisis de la situación de la comunicación interna en la institución.

La encuesta es uno de los tantos instrumentos que sirven para recolectar informativa cualitativa y cuantitativa de una determinada muestra poblacional, este instrumento se lo utiliza cuando son poblaciones muy grandes y a través de fórmulas se obtienen una muestra que es encuestada y de allí tabulada, analizada e interpretada sus resultados.

El objetivo de la encuesta aplicada a miembros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona era diagnosticar la comunicación interna para proponer un plan de acción comunicacional para la institución. La encuesta contiene temáticas sobre la situación de la comunicación interna, los procesos de comunicación interna y las condiciones laborales institucionales.

ENCUESTA PARA PERSONAL DE BOMBEROS DEL CANTÓN MORONA

La encuesta es uno de los recursos más utilizados para la obtención de datos cuando se realiza una investigación, esta herramienta nos permite ponernos en contacto directo con los protagonistas de nuestro objeto de estudio, obteniendo la información que necesitamos de manera rápida y eficaz.

Con la encuesta podemos realizar preguntas directas a una muestra de un universo que dentro de nuestra investigación fue un grupo de 20 personas distribuidas en diferentes rangos como directivos, administrativos y operativos que conforman esta institución

El objetivo de esta encuesta es diagnosticar la comunicación interna en el Cuerpo de bomberos del cantón Morona para proponer un plan de acción comunicativa, de esta manera cumplir con el trabajo de titulación de fin de carrera, en Comunicación Social de la Universidad de Cuenca.



EDAD	GÉNERO MASCULINO	GÉNERO FEMENINO
CARGO OPERATIVO	CARGO ADMINISTRATIVO	CARGO VOLUNTARIO

SOBRE SITUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

1. ¿Qué enfoque se le da a la comunicación interna en el cuerpo de Bomberos de Macas?

- ☐ Operativo
- ☐ Táctico
- ☐ Estratégico

2. ¿Cuentan con política de comunicación interna en la institución? Si sí qué tan vigente la consideras.

- ☐ Vigente
- ☐ Desactualizada
- ☐ Obsoleta

3. ¿Cuentan con manual de identidad corporativa? Si sí, qué tan útil lo consideras para efectos de la comunicación interna

- ☐ Muy útil
- ☐ Útil
- ☐ Poco útil



4. ¿Consideras que el personal conoce el manual de identidad corporativa?

() Suficiente

() Poco

() Nada

5. ¿Qué tan vigente consideras la cultura corporativa comparada con los planes actuales de la institución?

() Vigente

() Poco desfasada

() Desfasada

6. En cuanto al clima laboral, ¿qué tan favorable lo consideras para la comunicación interna?

() Muy favorable

() Neutral

() Nada favorable

7. ¿Cuentan con manual de identidad corporativa?

() Si

() No

8. ¿Qué tanto apoyo tiene la Comunicación Interna por parte de la dirección general?

() Mucho

() Poco



() Escaso

9. ¿Qué tanto apoyo tiene la Comunicación Interna por parte del equipo directivo?

() Mucho

() Poco

() Escaso

10. En cuanto a los clientes internos de la comunicación interna, ¿qué tanto conocen el proceso para concebir, diseñar e implementar una campaña exitosa?

() Conocen con detalle el proceso

() Conocen poco el proceso

() Desconocen el proceso

11. ¿Cómo calificas las habilidades de los gerentes para comunicar a sus equipos de trabajo?

() Desconozco sus habilidades

() Son buenos comunicadores

() Les cuesta trabajo comunicar

12. Consideras que el presupuesto anual de comunicación interna es:

() Suficiente

() Limitado

() Escaso



SOBRE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

1. ¿Cuentan con un manual de procedimientos para la comunicación interna en el cuerpo de bomberos del cantón Morona?

() Si

() No

2. ¿Los integrantes del cuerpo de bomberos del cantón Morona han interiorizado la visión, misión y objetivos institucionales en concepto y práctica?

() Si

() No

3. ¿Se cuenta con los medios de comunicación y canales oficiales y voceros autorizados para la comunicación entre departamentos, dirección, integrantes y público en general?

() Si

() No

4. ¿Tienen todos los integrantes y el público en general acceso a la información de las actividades, planes, estrategias y acciones que realiza la institución?

() Si

() No

5. ¿Los integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona son estimulados a desarrollar relaciones interpersonales y un hábito de colaboración?

() Si



() No

6. ¿Los directivos reconocen los esfuerzos de los colaboradores y escucha lo que el público interno tiene que decir?

() Si

() No

SOBRE CONDICIONES LABORALES INSTITUCIONALES

1. ¿Tiene usted nombramiento y seguro social?

() Si

() No

2. ¿El salario que usted percibe es justo de acuerdo a la labor que realiza?

() Si

() No

1. ¿Labora usted más de 8 horas laborales?

() Si

() No

2. ¿Existen riesgos laborales en el trabajo que usted realiza?

() Si

() No



3. ¿La institución cuenta con instalaciones y amoblado ergonómico?

() Si

() No

4. ¿Los directivos de la institución son accesibles a permisos, vacaciones, horas extras y demás beneficios de ley?

() Si

() No

Se ha determinado una muestra aleatoria de 20 integrantes del cuerpo de bomberos del cantón Morona, considerados entre directivos, administrativos y bomberos en servicio activo, tanto remunerados como voluntarios.

INTERPRETACIÓN DE DATOS

Tabla No 1

¿Qué enfoque se le da a la comunicación interna en el cuerpo de Bomberos de Macas?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPERATIVO	13	65%
TÁCITO	5	25%
ESTRATEGICO	2	10%
TOTAL	20	100%

Ilustración 2 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Gráfico No 1

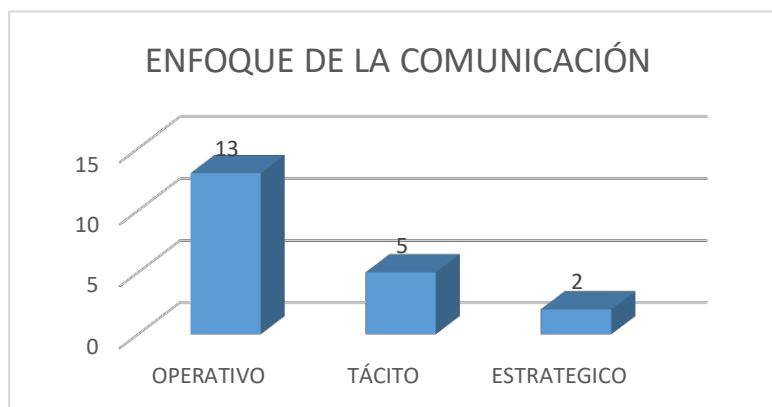


Ilustración 3 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada con la pregunta: ¿Qué enfoque se le da a la comunicación interna en el cuerpo de Bomberos de Macas? han respondido de la siguiente manera: operativo 13 personas que corresponden al 65%, tácito 5 personas que corresponden al 25% y estratégico 2 personas que corresponden al 10%.

El personal del cuerpo de bomberos de Macas considera que el enfoque de la comunicación interna es operativo.

Tabla No 2

2. ¿Cuentan con política de comunicación interna en la empresa? Si sí qué tan vigente la consideras.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VIGENTE	0	0%
DESACTUALIZADA	2	10%
OBSOLETA	18	90%
TOTAL	20	100%

Ilustración 4 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Gráfico No 2

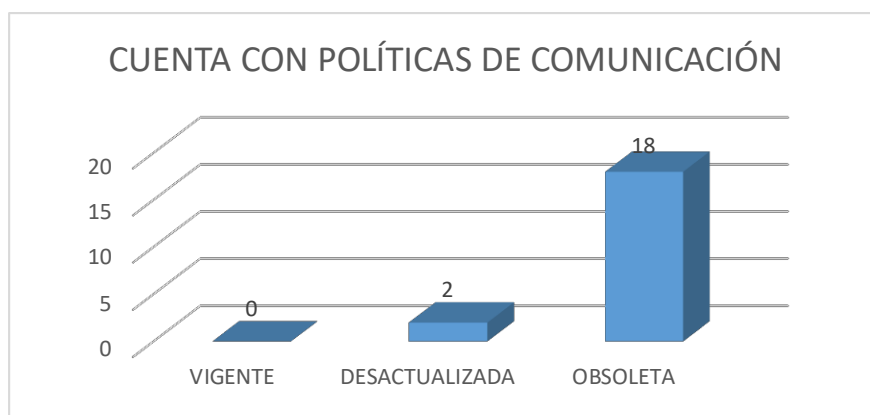


Ilustración 5 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

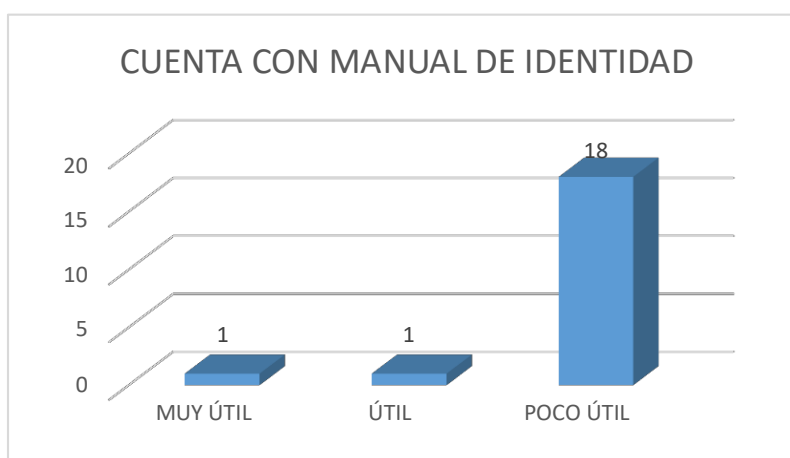
En esta pregunta también se ha encuestado a 20 integrantes del cuerpo de bomberos de Macas y se les ha preguntado ¿Cuentan con política de comunicación interna en la organización? Si sí qué tan vigente la consideras los mismos que han respondido de la siguiente manera: vigente 0 personas que corresponden al 0%, desactualizada 2 personas que corresponden al 10% y obsoleta 18 personas que corresponden al 90%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos de Macas lo considera obsoleta a las políticas de comunicación interna.

Tabla No 3

3. ¿Cuentan con manual de identidad corporativa? Si sí, qué tan útil lo consideras para efectos de la comunicación interna

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY ÚTIL	1	5%
ÚTIL	1	5%
POCO ÚTIL	18	90%
TOTAL	20	100%

*Ilustración 6 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona***Gráfico No 3***Ilustración 7 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona*

Análisis e interpretación

De la misma manera se encuestó a 20 integrantes del cuerpo de bomberos de Macas y se les ha preguntado ¿Cuentan con manual de identidad corporativa? Si sí, qué tan útil lo consideras para efectos de la comunicación interna, los mismos que han respondido de la siguiente manera: muy útil 1 persona que corresponden al 5%, útil 1 persona que corresponden al 5% y poco útil 18 personas que corresponden al 90%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos dicen que es poco útil el manual de identidad corporativo.

Tabla No 4

4. En cuanto a la cultura corporativa, consideras que el personal la conoce el manual de identidad corporativa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUFICIENTE	0	0%
POCO	1	5%
NADA	19	95%
TOTAL	20	100%

Ilustración 8 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

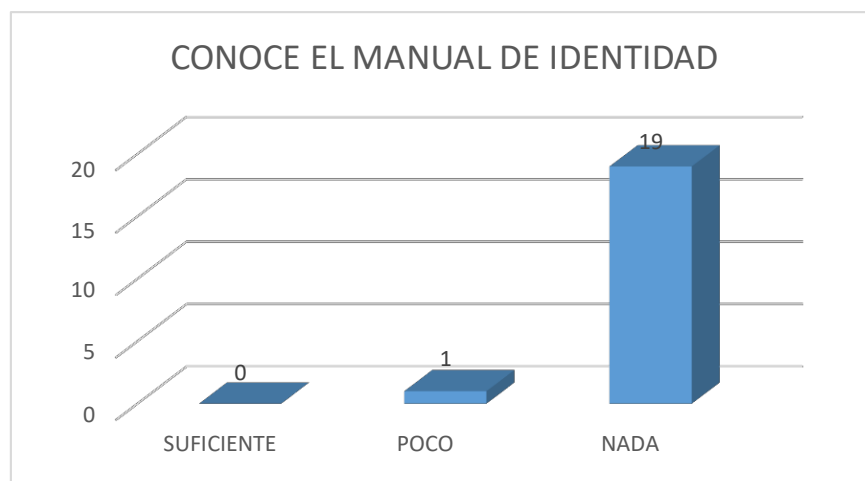
Gráfico No 4

Ilustración 9 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

Al encuestar a 20 integrantes del cuerpo de bomberos de Macas en cuanto a la cultura corporativa, ¿consideras que el personal la conoce el manual de identidad corporativa? han respondido de la siguiente manera: que suficiente dicen 0 personas corresponden al 0%, poco dice 1 persona lo que corresponden al 5% y nada dicen 19 personas que corresponden al 95%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del cantón Morona desconocen el manual de identidad de la institución.

Tabla No 5

5. ¿Qué tan vigente consideras la cultura corporativa comparada con los planes actuales de la institución?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VIGENTE	0	0%
POCO DESFASADA	1	5%
DESFASADA	19	95%
TOTAL	20	100%

Ilustración 10 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Fuente: encuesta aplicada al personal de bombero de Macas 2020

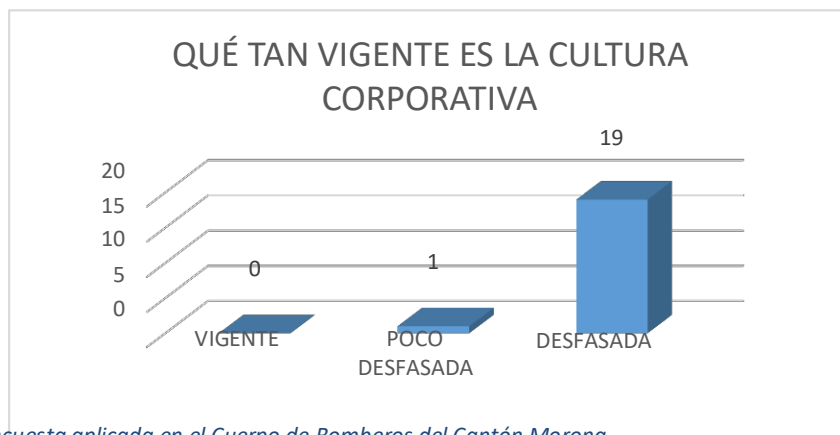
Gráfico No 5

Ilustración 11 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

En este apartado también se ha encuestado a 20 integrantes del cuerpo de bomberos de Macas y se les ha preguntado ¿Qué tan vigente consideras la cultura corporativa comparada con los planes actuales de la empresa?, los mismos que han respondido de la siguiente manera: 0 personas dicen vigente que corresponden al 0%, 1 persona menciona que es poco desfasada, que corresponden al 5% y 19 personas dicen que es desfasada que corresponden al 95%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del cantón Morona manifiestan que es desfasada la cultura corporativa comparada con los planes actuales de la institución.

Tabla No 6

6. En cuanto al clima laboral, ¿qué tan favorable lo consideras para la comunicación interna?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY FAVORABLE	8	40%
NEUTRAL	8	40%
NADA FAVORABLE	4	20%
TOTAL	20	100%

Ilustración 12 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Gráfico No 6

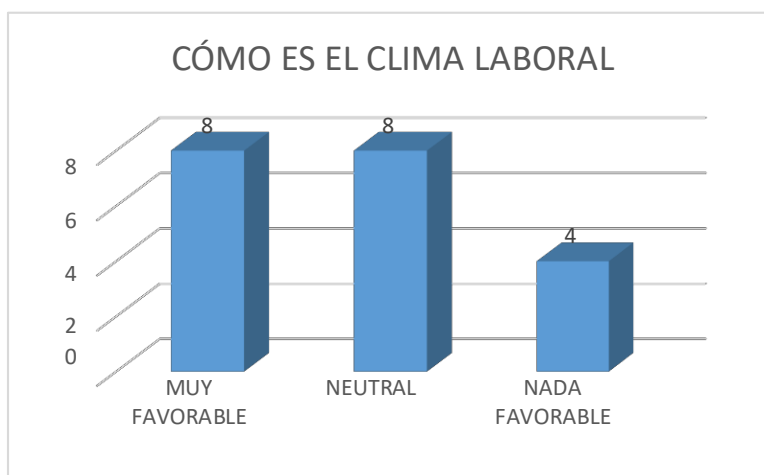


Ilustración 13 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

Se ha encuestado a 20 integrantes del cuerpo de bomberos de Macas y se les ha preguntado En cuanto al clima laboral, ¿qué tan favorable lo consideras para la comunicación interna?, los mismos que han respondido de la siguiente manera: 8 integrantes dicen que es muy

favorable que corresponden al 40%, 8 personas dicen que es neutral que corresponden al 40% y 4 integrantes dicen que es nada favorable que corresponden al 20%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona, manifiestan que el clima laboral dentro de la institución es muy favorable y neutral.

Tabla No 7

7. ¿Cuentan con manual de identidad corporativa?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	20	100%
TOTAL	20	100%

Ilustración 14 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Gráfico No 7

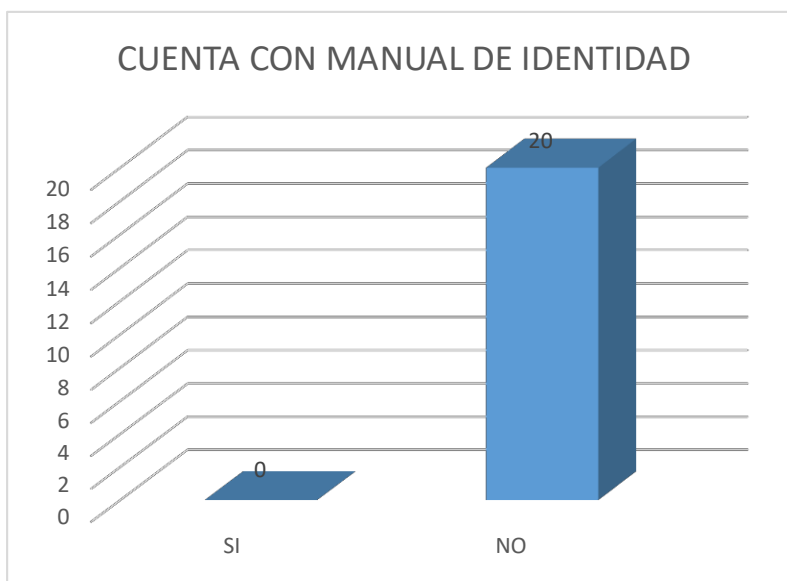


Ilustración 15 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

En la siguiente pregunta ¿Cuentan con manual de identidad corporativa? Los 20 encuestados del cuerpo de bomberos del cantón morona han respondido de la siguiente

manera: nadie dice que sí y corresponden al 0%, mientras que 20 personas dicen que no que corresponden al 100%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona, manifiestan que no cuentan con un manual de identidad.

Tabla No 8

8. ¿Qué tanto apoyo tiene la Comunicación Interna por parte de la dirección general?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	10	50%
POCO	8	40%
ESCASO	2	10%
TOTAL	20	100%

Ilustración 16 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Gráfico No 8

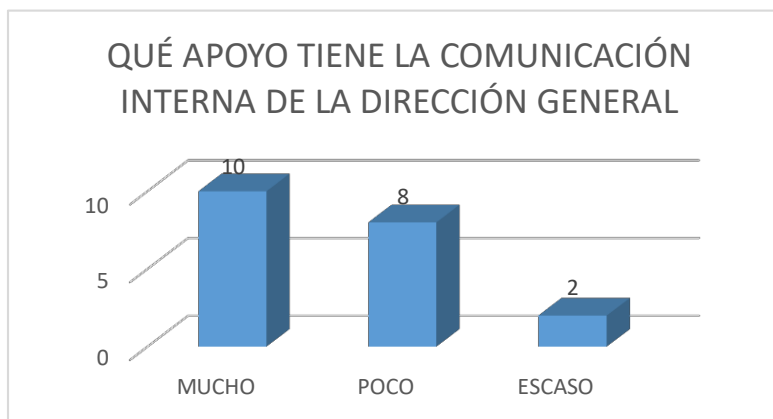


Ilustración 17 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

Se ha encuestado a 20 integrantes del cuerpo de bomberos de Macas y se les ha preguntado ¿Qué tanto apoyo tiene la Comunicación Interna por parte de la dirección general?, los mismos que han respondido de la siguiente manera: 10 dicen que hay mucho apoyo, que

corresponden al 50%, 8 personas dicen poco, que corresponden al 40% y escaso dicen 2 personas que corresponden al 10%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona, manifiestan que tienen mucho apoyo de la comunicación interna de parte de la dirección general.

Tabla No 9

9. ¿Qué tanto apoyo tiene la Comunicación Interna por parte del equipo directivo?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	12	60%
POCO	7	35%
ESCASO	1	5%
TOTAL	20	100%

Ilustración 18 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Gráfico No 9

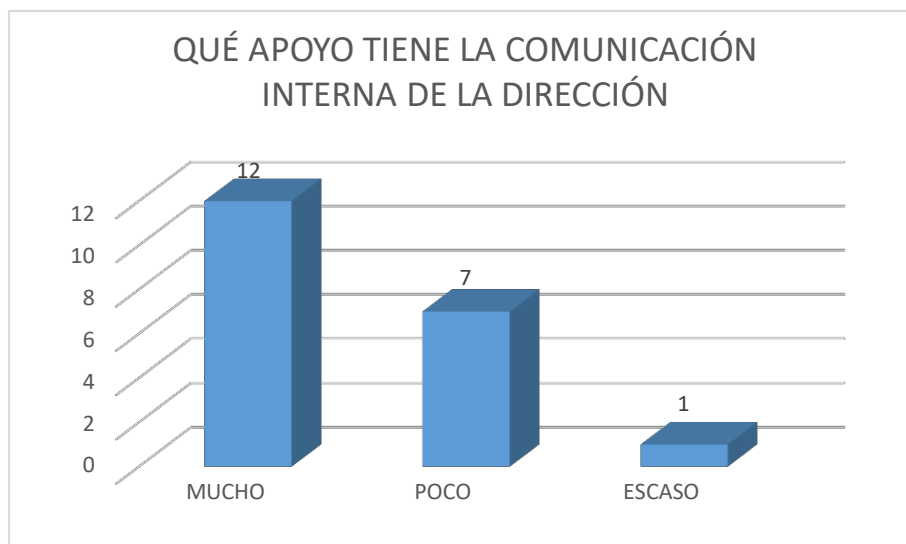


Ilustración 19 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

En esta pregunta también se ha preguntado a 20 integrantes del cuerpo de bomberos de Macas ¿Qué tanto apoyo tiene la Comunicación Interna por parte del equipo directivo?, los

mismos que han respondido de la siguiente manera: 12 personas dicen que mucho, que corresponden al 60%, 7 personas dicen que poco, que corresponden al 35% y escaso dice 1 persona que corresponden al 5%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona, manifiestan que tienen mucho apoyo de la comunicación interna de parte de los directivos.

Tabla No 10

10. En cuanto a los clientes internos de la comunicación interna, ¿qué tanto conocen el proceso para concebir, diseñar e implementar una campaña exitosa?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONOCE EL PROCESO	8	40%
CONOCE POCO EL PROCESO	8	40%
DESCONOCEN EL PROCESO	4	20%
TOTAL	20	100%

Ilustración 20 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Gráfico No 10

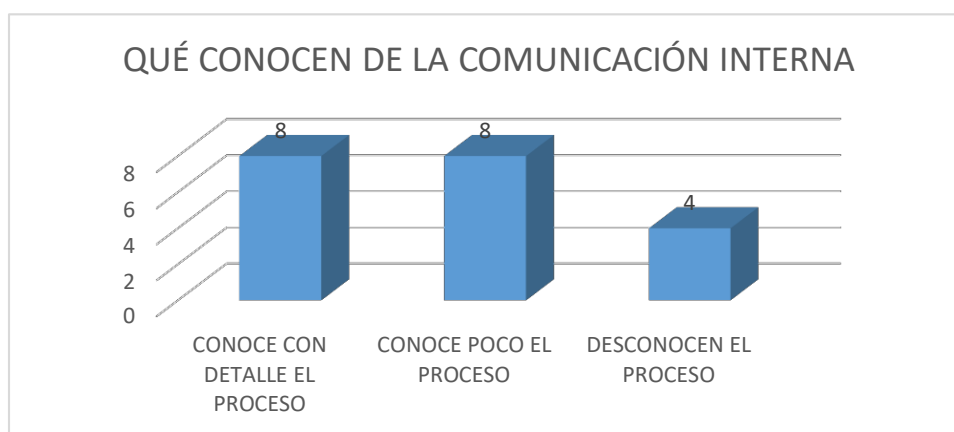


Ilustración 21 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada a los 20 integrantes del cuerpo de bomberos se realizó siguiente pregunta: ¿qué tanto conocen el proceso para concebir, diseñar e implementar una campaña exitosa?, los mismos que han respondido de la siguiente manera: 8 personas dicen que

conocen con detalle el proceso, que corresponden al 40%, 8 personas dicen que conoce poco el proceso, que corresponden al 40% y 4 personas dicen que desconocen el proceso, que corresponden al 20%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona, manifiestan que conoce poco y a detalle el proceso de concebir, diseñar e implementar una campaña.

Tabla No 11

11. ¿Cómo calificas las habilidades de los gerentes para comunicar a sus equipos de trabajo?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DESOCONOZCO SUS HABILIDADES	7	35%
SON BUENOS COMUNICADORES	10	50%
LES CUESTA TRABAJO COMUNICAR	3	15%
TOTAL	20	100%

Ilustración 22 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Gráfico No 11

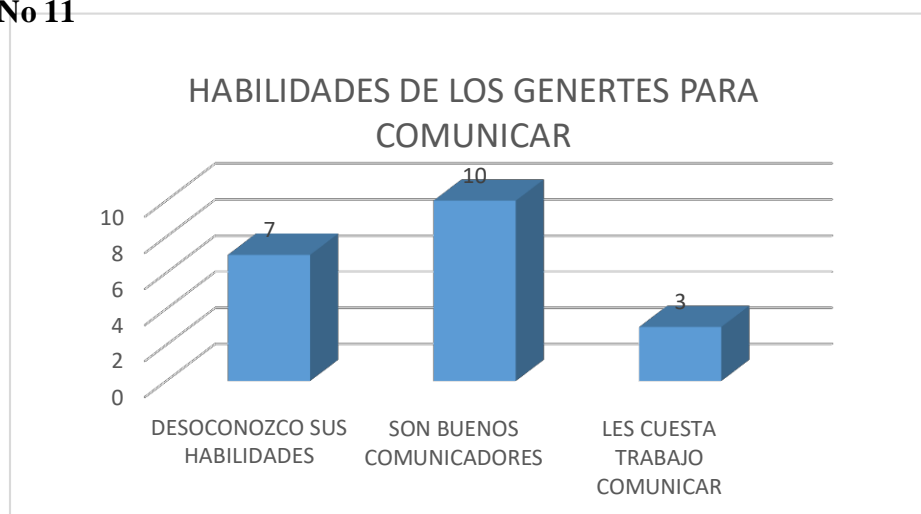


Ilustración 23 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

Se ha encuestado a 20 integrantes del cuerpo de bomberos de Macas y se les ha preguntado ¿Cómo calificas las habilidades de los gerentes para comunicar a sus equipos de trabajo?, los mismos que han respondido de la siguiente manera: 7 personas dicen que desconocen sus habilidades, que corresponden al 35%, 10 personas dicen que son buenos comunicadores que corresponden al 50% y 3 dicen que les cuesta trabajo comunicar, que corresponden al 15%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona, manifiestan que son buenos comunicadores.

Tabla No 12

12. Consideras que el presupuesto anual de comunicación interna es:

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUFICIENTE	4	20%
LIMITADO	14	70%
ESCASO	2	10%
TOTAL	20	100%

Ilustración 24 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Gráfico No 12

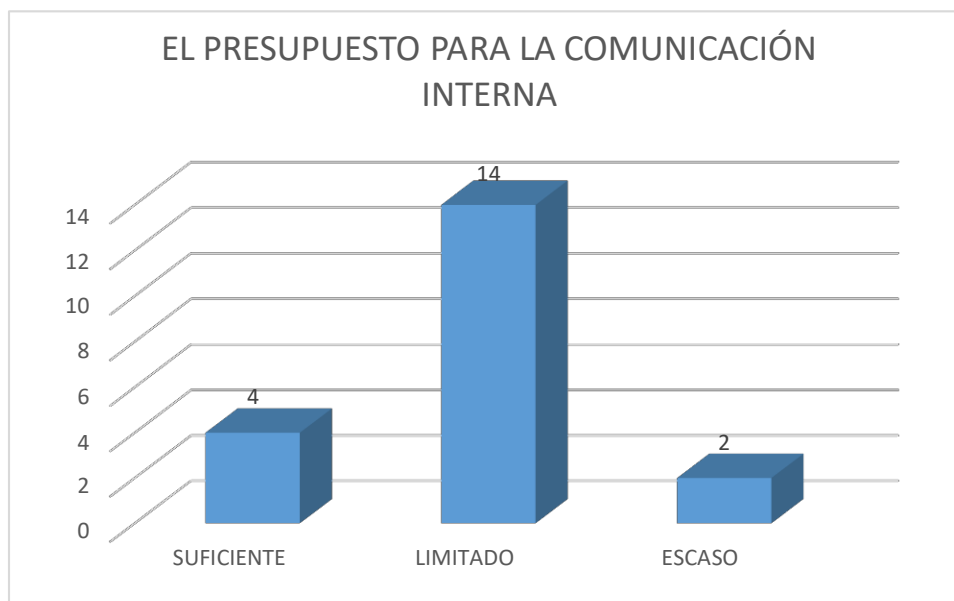


Ilustración 25 Encuesta aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Análisis e interpretación

De igual manera se ha encuestado a 20 integrantes del cuerpo de bomberos de Macas y se les ha preguntado Consideras que el presupuesto anual de comunicación interna es, los mismos que han respondido de la siguiente manera: 4 personas dicen que es suficiente, que corresponden al 20%, 14 personas dicen que es limitado que corresponden al 70% y 2 personas dicen que es escaso, que corresponden al 10%.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona, manifiestan que el presupuesto para comunicación interna es limitado.

3.2. Análisis FODA de la institución.

El análisis FODA es una técnica desarrollada por Kenneth Andrews y Roland Christensen hace más de 20 años y se ha venido utilizando para ayudar a comprender la situación actual de una empresa, organización, producto o servicio en particular, logros profesionales o académicos para tomar una mejor posición en una negociación y estudiar la forma en que hacemos una venta y en muchas otras situaciones. (Ponce, 2007).

SWOT (por sus siglas en inglés) proviene de las primeras cuatro letras de fortalezas, oportunidades, debilidades amenazas FODA. Es el análisis de variables controlables, debilidades y fortalezas que son internas de la organización o las personas y, por lo tanto, es posible actuar con mayor facilidad, y las variables incontrolables, las oportunidades y los riesgos están representados por el contexto, el entorno o la situación y la mayor medida que estamos tomando. Ser capaz de referirse a ellos es predecir y actuar a voluntad (Rivero, 2018).

El objetivo del uso del análisis FODA en nuestro trabajo es determinar las características de la institución en todos sus aspectos para que a partir de ahí podamos plantear estrategias de comunicación que ayuden a mejorar el desempeño laboral dentro del cuerpo de bomberos del Cantón Morona determinando los lineamientos a seguir para explotar cada fortaleza, aprovechar cada oportunidad, mitigar cada debilidad y contrarrestar cualquier amenaza.

Las **fortalezas** que se destacan en el cuerpo de bomberos de la ciudad de Macas, cantón Morona son las siguientes:

- Personal capacitado tanto nacional como internacionalmente
- Buen entorno y ambiente de trabajo
- Se ha superado paradigmas sobre el trabajo de mujeres y la resistencia al cambio
- El personal se encuentra motivado y entregado a sus labores
- El personal participa en la planificación anual
- Se cuenta con estabilidad laboral
- Se cuenta con los recursos materiales y técnicos, dotación de equipaje de emergencias, motobombas ambulancias y equipo de rescate.
- Existe un buen equipo de trabajo en el área financiera
- Se ha impulsado un proceso sostenido de fortalecimiento y modernización operativa y administrativa
- Se ha desconcentrado las operaciones hacia las parroquias
- El trabajo que realiza la Institución está alineado a los requerimientos del Directorio
- Buen posicionamiento del Cuerpo de Bomberos del GAD del Cantón Morona, en la mente de la población urbana
- La autonomía otorgada al Cuerpo de Bomberos ha mejorado su desempeño
- Se cuenta con presupuesto
- No existen problemas legales
- Se cuenta con un Manual de Procedimientos Operativos Estándar del Bombero
- Se realiza planificación diaria de actividades y control en el área de prevención
- Se ha realizado capacitación a la comunidad lo que ha permitido reducir las emergencias
- Se generan soluciones inmediatas a problemas existentes
- El cuerpo de Bomberos de la ciudad de Macas, cuenta actualmente con mayor recurso humano capacitado lo que permite mayor concientización en temas de riesgos y seguridad.

Las **debilidades** que se han determinado en el cuerpo de bomberos de Macas cantón Morona son las siguientes:

- Falta de Personal en el área Rural

- Poca experiencia del personal administrativo en el sector público y desconocimiento de técnicas de comunicación interna.
- Falta de equipamiento específico y para estaciones nuevas
- No hay política para ausencia de funcionarios por vacaciones
- Falta mejorar la política de remuneraciones de la institución
- Falta socialización de la planificación hacia las áreas
- Existe rotación en los cargos del personal.
- Existe vacío jurídico para funcionamiento de la institución
- No hay procesos de evaluación del trabajo
- Se requiere mejorar la infraestructura de la planta central en cuanto a oficinas, dormitorios y ubicación en la ciudad
- No hay fondo de emergencia para operaciones
- Procesos lentos en cuanto al abastecimiento de agua para los equipos de rescate.
- Burocracia excesiva para la entrega de materiales y la entrega de permisos.
- No hay manuales de procesos de comunicación en el área administrativa
- Inadecuada atención del personal operativo a la ciudadanía
- Falta de indicadores para controlar la gestión
- Falta de evaluación de cumplimiento de la planificación anual.

Las **oportunidades** detectadas en el cuerpo de Bomberos de la ciudad de Macas cantón Morona son las siguientes

- Creación de la Escuela o Instituto de Formación en Seguridad
- Creación del Consejo Cantonal en conjunto con la Gobernación
- Crear comunicación constante con la Secretaría Nacional de Riesgos
- Realizar alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar su servicio.
- Apertura para realizar procesos de capacitación para grupos de rescate.
- Sistema de Gestión de Riesgos que permita administrar de mejor manera los recursos y las acciones
- Lograr buena coordinación con el ECU 911

- Apertura de la población a recibir campañas de concientización y sensibilización en prevención de desastres
- Articular campañas preventivas conjuntamente con las directivas barriales de la ciudad de Macas
- Oportunidad de implementar estaciones en las parroquias
- Implementación de tecnología dentro institución y en las unidades móviles.

Las **amenazas** determinadas en el cuerpo de Bomberos de la ciudad de Macas, cantón Morona son las siguientes.

- Factor político que produce inestabilidad de funcionarios, falta de consolidación de equipos de trabajo, retrasos de actividades, cambios imprevistos, entre otros.
- Falta de nomenclatura adecuada de calles
- Falta de vías de acceso adecuadas en el sector rural
- Falta de sistema de hidrantes en la ciudad y en la zona rural
- Factores climáticos
- Los usuarios no quieren cumplir la Ley
- Falsas alarmas
- Falta de vías de tránsito rápido en la ciudad por crecimiento del parque automotor que genera tráfico excesivo
- Comunidad no asume sus responsabilidades por falta de cultura
- Ubicación de la población en zonas de riesgo
- Crisis económica de la población de Macas que puede afectar al presupuesto de la institución.

3.3. ENTREVISTA

La entrevista es una técnica de que se utiliza muy comúnmente en la investigación cualitativa para obtener datos reales que nos sirven posteriormente para realizar nuestro estudio, en esta técnica se da la interacción de dos partes con el fin de intercambiar información en la que se nos brinden datos que esclarezcan el estado de nuestro objeto de estudio. (Díaz-Bravo, 2013)

Se podría argumentar que la entrevista es más satisfactoria que una encuesta por el hecho que se lleva a cabo un conversatorio sin preguntas cerradas en la que el entrevistador puede realizar otros cuestionamientos a partir de las respuestas dadas creando la posibilidad de aclarar dudas que se den en ese momento al llevar a cabo la conversación, obteniendo información mucho más clara y detallada, además se puede observar el lenguaje corporal de la persona entrevistada lo que nos dará señales de veracidad de la información que estamos obteniendo.

El objetivo de realizar una entrevista en nuestra investigación es tener un contacto directo con el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona, siendo la mejor forma de obtener datos reales y detallados desde la propia institución.

3.3.1. Análisis de los procesos de comunicación interna en la institución.

Establecer una buena comunicación interna es uno de los mayores retos de las organizaciones e instituciones. Además de conciliar las maneras de ser de los distintos profesionales, hace falta que todos estén enganchados a los propósitos y misiones de la institución.

El proceso de la comunicación interna es un segmento de la comunicación integrada que enfoca sus acciones en los colaboradores de una institución. Sus objetivos esenciales son la transmisión y distribución de información relevante y estratégica en un ambiente corporativo.

Este intercambio de discursos y mensajes puede ser ejecutado de las siguientes maneras: la vertical, hecha entre líderes y liderados y viceversa y la horizontal, que se produce entre empleados del mismo nivel jerárquico.

El principal objetivo de la comunicación interna es mantener a los colaboradores alineados y comprometidos con las aspiraciones, causas y discursos de la organización. De esa

manera, se establecen y estimulan conductas que se conectan a lo que manifiesta la institución.

Los beneficios de la comunicación interna en una institución son los siguientes: mejora el clima organizacional, aumenta la productividad interna, reduce la tasa de rotación, facilita la adaptación de nuevos empleados, minimiza los rumores y chismes y reduce los efectos de una crisis.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cuentan con un manual de procedimientos para la comunicación interna en el cuerpo de bomberos del cantón Morona?

Análisis e interpretación

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona manifiestan que no cuentan con un manual de procedimientos de comunicación interna, muchos de ellos ni siquiera han escuchado hablar de comunicación interna en la institución

2. ¿Los integrantes del cuerpo de bomberos del cantón Morona han interiorizado la visión, misión y objetivos institucionales en concepto y práctica?

Análisis e interpretación

Aunque en la institución están planteadas la misión y visión la mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del cantón Morona indican que la han leído en alguna ocasión, pero sin interiorizarlas ni apropiarse como cultura laboral de las mismas

3. ¿Se cuenta con los medios de comunicación y canales oficiales y voceros autorizados para la comunicación entre departamentos, dirección, integrantes y público en general?

Análisis e interpretación

Solamente la mitad de las personas entrevistadas en el cuerpo de bomberos del Cantón Morona manifiesta que si cuentan con medios y canales de comunicación interna. La otra mitad desconoce cuáles son estos medios, la mayoría de ellos son del personal operativo lo que indica que solamente el personal de alto rango está familiarizado con los canales de comunicación.

4. ¿Tienen todos los integrantes y el público en general acceso a la información de las actividades, planes, estrategias y acciones que realiza la institución?

Análisis e interpretación

Aunque la mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona manifiestan que tienen acceso a la información interna de la institución, mucho de ellos no la reciben de manera inmediata puesto que sus horarios son rotativos y la información solo se da dentro de la institución

5. ¿Los integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona son estimulados a desarrollar relaciones interpersonales y el espíritu de colaboración?

Análisis e interpretación

Existe una división de respuestas en este apartado pues la mitad de personas entrevistadas indicaron que no reciben alguna estimulación para desarrollar buenas relaciones entre el personal de la institución, la otra mitad indica que si tienen buenas relaciones interpersonales y espíritu de colaboración.

6. ¿Los directivos reconocen los esfuerzos de los colaboradores y escucha lo que el público interno tiene que decir?

Análisis e interpretación

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona manifiestan que los directivos reconocen los esfuerzos de los colaboradores y escuchan lo que el público interno tiene que decir.

3.3.2. Análisis de condiciones laborales en la institución

Para cualquier institución, la fuerza laboral es un activo valioso, y las buenas relaciones entre los trabajadores y la administración son un ingrediente esencial para la sostenibilidad a largo plazo de la empresa. No establecer y fomentar buenas relaciones entre trabajadores y administración puede disminuir el compromiso de los trabajadores, dificultar su retención en la empresa, suscitar huelgas y poner en peligro las operaciones de un cliente/destinatario de inversiones. De manera inversa, mediante relaciones constructivas entre los trabajadores y la administración, el trato justo y la provisión de condiciones de trabajo saludables y seguras, los clientes/destinatarios de inversiones pueden generar beneficios tangibles para los clientes, como la mejora de la eficiencia y la productividad de sus operaciones.

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para el Estado, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos, seguros, etc.) y legales (las condiciones mínimas están tipificadas en el derecho civil y el derecho penal) hasta morales (ningún trabajador debería estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas).

La naturaleza o propiedad de las cosas y el estado o situación en que se encuentra algo reciben el nombre de condición. El trabajo, por su parte, es una actividad productiva por la que se recibe un salario. Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos.

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Para determinar las condiciones laborales del cuerpo de bomberos del catón Morona se realizó una entrevista de seis preguntas que se analizan a continuación.

1 ¿Tiene usted nombramiento y seguro social?

Análisis e interpretación

Se les ha consultado si ¿Tiene usted nombramiento y seguro social? y han respondido Si 16 personas lo que equivale al 80% y No 4 personas que equivale al 20%, siendo este un dato muy alarmante y grave.

La mayoría de encuestados tienen nombramiento y seguro social.

2. ¿El salario que usted percibe es justo de acuerdo a la labor que realiza?

Análisis e interpretación

Se les ha consultado si ¿El salario que usted percibe es justo de acuerdo a la labor que realiza? y han respondido Si 5 personas lo que equivale al 25% y No 15 personas que equivale al 75%.

La mayoría de encuestados reciben un salario justo, aunque manifiestan que los pagos suelen retardarse en algunas ocasiones.

3. ¿Labora usted más de 8 horas laborales?

Análisis e interpretación

Se les ha consultado si ¿Labora usted más de 8 horas laborales? y han respondido Si 18 personas lo que equivale al 90% y No 2 personas que equivale al 10%.

La mayoría de encuestados manifiestan que tienen más de 8 horas laborales y se toma en cuenta las horas extras en el personal que cumple las jornadas nocturnas.

4. ¿Considera usted que su trabajo conlleva riesgos laborales

Análisis e interpretación

Todas las personas entrevistadas consideran que en sus actividades corren mucho riesgo al momento de operar sus servicios a la comunidad.

5. ¿Los directivos de la institución son accesibles a permisos, vacaciones, horas extras y demás beneficios de ley?

Análisis e interpretación

Se ha consultado a los directivos de la institución si son accesibles a permisos, vacaciones, horas extras y demás beneficios de ley, a lo que respondieron que sí; mientras que el personal operativo y administrativo tiene una opinión dividida en cuanto a esta pregunta.

El 50% de encuestados manifiestan que los directivos de la institución son accesibles a permisos, vacaciones, horas extras y otros beneficios de ley.

Opinión de personal de alto rango del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

La comunicación interna es uno de los medios que mejora la efectividad de la institución bomberil, cuanto más información tengan tus trabajadores, mejorará su trabajo en equipo y su trabajo individual. Los empleados se sentirán integrados plenamente en la organización y, por tanto, se comprometerán con ella. Mantiene a los trabajadores enterados de todo lo que sucede en la empresa: nadie recibe sorpresas y todos conocen los cambios (positivos y negativos) que tienen lugar en su entorno.

Permite que la resolución de problemas sea más sencilla, si se pide opinión a los trabajadores sobre un determinado tema, es probable que la resolución de un conflicto sea más fácil porque se aportarán más ideas. Permite a la organización responder más rápido ante cambios. Promueve la confianza y las buenas relaciones entre trabajadores: ya que se evitan problemas de territorialidad. Cuando un trabajador se siente inseguro, puede volverse receloso de sus compañeros y guardar información.

Da sentido de pertenencia a la organización: se genera un sentimiento de unidad, de que las ideas y opiniones de los trabajadores son escuchadas y valoradas, de que todos trabajan juntos para llegar a la misma meta.

Opinión del personal remunerado del de Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona.

La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las instituciones de bomberos, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la institución por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía.

Por supuesto que la comunicación dentro de la institución del cuerpos de bomberos del cantón morona siempre ha estado presente, pues mediante ella circula la información y se relacionan los colaboradores, jefes y gerentes, pero no en todas las compañías se tiene conciencia de la necesidad de implantar una política sólida, continúa y dinámica de gestión de la información que involucre a todos los integrantes de la organización, como una respuesta estratégica a la complejidad de los cambios y desafíos que supone manejar una empresa, sea del tamaño que sea, en estos tiempo de altísima competitividad y crisis económicas que van y vienen y que no permiten errores de ese tipo.

Opinión del personal voluntario del de Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

La falta de un medio de comunicación oficial dirigido hacia el cantón morona y publicidad por parte del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona provoca la desinformación de la ciudadanía entorno a los servicios y la administración de recursos. También existe desconocimiento sobre la labor que realizan los voluntarios en el Cuerpo de Bomberos. Hace falta capacitación continua, no responde a una planificación de formación para el cumplimiento eficaz de las funciones de los bomberos. También existe la falta de posicionamiento de la imagen institucional que perjudica y genera desconfianza en el

público externo. Escaso equipamiento para entrenamiento, muchas veces el personal voluntario adquiere equipos con sus propios recursos. Además, que la convocatoria para voluntariado de bomberos no llega a una cantidad considerable de personas. En lo positivo se detectó la existencia de un buen ambiente laboral entre el personal voluntario.

Interpretación y validación de datos obtenidos.

Sobre la situación de la comunicación interna en la institución el personal del cuerpo de bomberos de Macas considera que el enfoque de la comunicación interna es operativo. La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos de Macas lo considera obsoleta a las políticas de comunicación interna.

La mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos dicen que es poco útil el manual de identidad corporativo, desconocen el manual de identidad de la institución, es desfasada la cultura corporativa comparada con los planes actuales de la institución, el clima laboral dentro de la institución es muy favorable y neutral, no cuentan con un manual de identidad, tienen mucho apoyo en la comunicación interna de parte de la dirección general.

La gran parte de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona, manifiestan que tienen mucho apoyo de la comunicación interna de parte de los directivos, conocen poco y a detalle el proceso de concebir, diseñar e implementar una campaña, se consideran buenos comunicadores, el presupuesto para comunicación interna es limitado.

Sobre los procesos de comunicación interna en la institución, la mayoría de integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona manifiestan que no cuentan con un manual de procedimientos de comunicación interna, si han interiorizado la misión y visión institucional, cuentan con medios y canales de comunicación interna, tienen acceso a la información interna de la institución, son estimulados a desarrollar relaciones interpersonales y el espíritu de colaboración y los directivos reconocen los esfuerzos de los colaboradores y escuchan lo que el público interno tiene que decir.



Sobre las condiciones laborales en la institución La mayoría de encuestados tienen nombramiento y seguro social, reciben un salario justo, tienen más de 8 horas laborables, tienen riesgos laborables, cuentan con instalaciones amobladas y ergonómicas y el 50% de encuestados manifiestan que los directivos de la institución son accesibles a permisos, vacaciones, horas extras y otros beneficios de ley.

CAPÍTULO IV

4. Propuesta de comunicación para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

4.1. Introducción

La propuesta pretende enmarcar una serie de elementos comunicativos de tal manera que se optimice su utilización y representen un eje fundamental en las relaciones de comunicación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona. Esta será definida a largo plazo con el fin de mantener una línea de acción continua que permita fortalecer la comunicación interna.

Una vez analizados los resultados del diagnóstico de comunicación interna, se pudo identificar las falencias en la comunicación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona y se trabajará a partir de esta línea base para crear una propuesta estratégica de comunicación que incluya la mejora de: canales de comunicación, cultura corporativa y clima laboral de manera que, en su implementación, se convierta en un motor de cambios en la gestión comunicacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona.

El Plan Estratégico de Comunicación se realizará acorde a los objetivos comunicacionales de la institución y se contextualizará de acuerdo a sus principios pedagógicos e institucionales. Para el diseño del plan, es necesario que exista armonía entre lo que se propone y los medios que se utilizarán para lograr el objetivo, con el fin de que no exista una subutilización de tiempo y recursos.

En el presente capítulo se desarrollará la propuesta del Plan Estratégico de Comunicación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona de acuerdo a los problemas detectados en el diagnóstico y se propondrán cuatro estrategias puntuales que reflejarán una nueva dirección hacia una comunicación interna eficaz que logre los objetivos propuestos.

4.2. Objetivos

4.2.1. Objetivo general

Implementar estrategias de comunicación interna que mejoren la cultura corporativa, el clima laboral y el proceso comunicacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona.

4.2.2. Objetivos específicos

- a. Rediseñar los elementos de la cultura corporativa (misión, visión) con la participación de todos los miembros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona.
- b. Mejorar los canales de comunicación existentes y proponer nuevos canales.
- c. Fomentar actividades de entretenimiento que incluyan a todos los miembros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona.
- d. Crear políticas de capacitación constante al personal operativo y administrativo.

4.3. Estrategia de comunicación

La estrategia de comunicación es un conjunto ordenado de recursos comunicativos establecidos a largo plazo de acuerdo a objetivos coherentes, adaptables y rentables para la institución. En su ejecución, la estrategia de comunicación, será el eje de cambios en la gestión comunicativa del centro educativo.

La propuesta de plan de comunicación para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona presentará cuatro estrategias puntuales que pretenden direccionar recursos y actividades hacia una comunicación interna efectiva.

4.3.1. Estrategia 1

Generación de la cultura corporativa del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona cuyo objetivo es crear sentido de pertenencia entre los integrantes del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona.

Actividades

1. Rediseño de la misión y visión: con el fin de involucrar a todas las áreas del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona y de que se sientan identificadas con la cultura corporativa de la institución, se pedirá a cada área crear una misión y visión con parámetros establecidos, y en un consenso con los representantes de cada área se escogerá la mejor propuesta.
2. Difusión de la cultura corporativa: La misión, visión, objetivos y valores de la institución, serán difundidos por distintos medios digitales de manera permanente. Además, se ubicarán en las carteleras de cada oficina, pasillos, aulas y en el ingreso a la institución.
3. Producción de material audiovisual: Realizar un video institucional con la historia del Cuerpo de Bomberos, su misión, visión, valores, objetivos, logros obtenidos, personajes destacados, instalaciones y actividades que se realizan. Este video será subido a la red y enviado a todos los integrantes de la institución.
4. Manual de bienvenida y presentación: Elaborar un manual de inducción para el personal que se integra a la institución de manera que se genere un primer acercamiento entre el nuevo miembro y la cultura corporativa de la institución. También se presentará al nuevo integrante al personal de todas las áreas.

4.3.2. Estrategia 2

Incremento de nuevos canales comunicacionales y optimización de los ya existentes cuyo objetivo es crear nuevos canales de comunicación y mejorar los ya existentes con el fin de mejorar el proceso comunicativo dentro de la institución y evitar la tergiversación de mensajes.

Actividades

1. Reactivar la página web de la institución, así como las redes sociales que deberán estar a cargo de un empleado de la institución que sea un profesional de la comunicación que cree administre gestione todo el contenido que aquí se publique.
2. Optimización del perifoneo proporcionando una inspección de los parlantes de la institución de manera que su funcionamiento sea óptimo y llegue los mensajes al personal y a la comunidad.
3. Papelería corporativa: Cuidar la imagen de la papelería corporativa revisar actualización del directorio, agenda telefónica, nombres de directivos y logos.
4. Diseño de un manual de identidad gráfico visual: Crear un formato estándar de memorandos, oficios, circulares y demás, con el fin de no perder la identidad corporativa en los canales de comunicación impresos.
5. Base de datos interna, a través de la creación de una base de datos interna con números de teléfono, mails personales, páginas de Facebook y cuentas de Twitter de los miembros del cuerpo de bomberos tanto contratados como voluntarios, personal administrativo/servicios para poder dirigir la información por grupos específicos.

4.3.3. Estrategia 3

Propuesta de actividades de entretenimiento enfocadas a cada público, siendo el objetivo proponer una serie de actividades grupales con el fin de integrar a los miembros de la institución y fomentar un mejor clima laboral.

Actividades

1. Convivencias para todos los miembros de la institución: Se conoce que en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona existe un plan con actividades de convivencia para los integrantes, por lo que se propone incluir en estas actividades a personal administrativo y de servicios en diferentes horarios con el fin de no afectar las actividades cotidianas.
2. Bailoterapia semanal: El profesional encargado de la guardia, impartirá una clase de baile durante una hora para autoridades, voluntarios, personal administrativo y de servicios, los días viernes después del horario regular.
3. Actividades grupales: Se crearán grupos de trabajo que incluyan a un voluntario, un administrativo/servicios, estos grupos deberán organizarse semanalmente para preparar un tema y presentarlo en las diferentes carteleras de la institución, además las carteleras deberán incluir información actual, de interés común y a los cumpleaños de la semana.
4. Programas especiales: Se realizará un programa especial en el salón de actos o en la cancha por el día de: la madre, el padre y el día del bombero, para los funcionarios de la institución y en navidad se realizará un evento especial para las autoridades, voluntarios, administrativos y sus familias.

4.3.4. Estrategia 4

Capacitación y desarrollo profesional de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona, el objetivo es fomentar entre los funcionarios un sentido de pertenencia al hacerlos partícipes de distintos talleres y capacitaciones que los ayuden a crecer profesionalmente.

Actividades

1. Capacitaciones y talleres: Realizar capacitaciones en diversos temas que puedan interesar a los funcionarios de la institución, para esto se realizará un consenso sobre los puntos que éstos deseen tratar y de acuerdo a eso se establecerá un capacitador en los temas seleccionados.
2. Tallares motivacionales: También se realizarán talleres motivacionales a los funcionarios del Cuerpo de Bomberos, mismos que serán impartidos por expertos en la temática.
3. Reuniones trimestrales por áreas: Se realizará una reunión trimestral y en fechas emblemáticas precedida por las autoridades del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona para dar a conocer méritos profesionales de los funcionarios de la institución y se trazarán metas que serán evaluadas en dichos encuentros.

4.5. Monitoreo y evaluación

Es importante que se aplique un proceso de evaluación constante que refleje el desarrollo del plan de comunicación propuesto. Se realizarán encuestas flash, informes técnicos, entrevistas y focus groups que servirán como herramienta de retroalimentación para conocer la percepción del público objetivo en cuanto al plan implementado. Esta evaluación será realizada por el personal que las autoridades del plantel, consideren convenientes.

4.6. Presupuesto

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona es una institución que pertenece al GAD municipal, cuyo presupuesto goza del aval institucional financiado por el Estado. El plan de comunicación estratégico es un elemento viable, ya que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona, se encuentra en constante desarrollo y los valores establecidos para ejecutar el plan, se encuentran dentro del índice presupuestario anual.

4.7. Organigrama de la institución.

Figura 2

Organigrama estructural del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

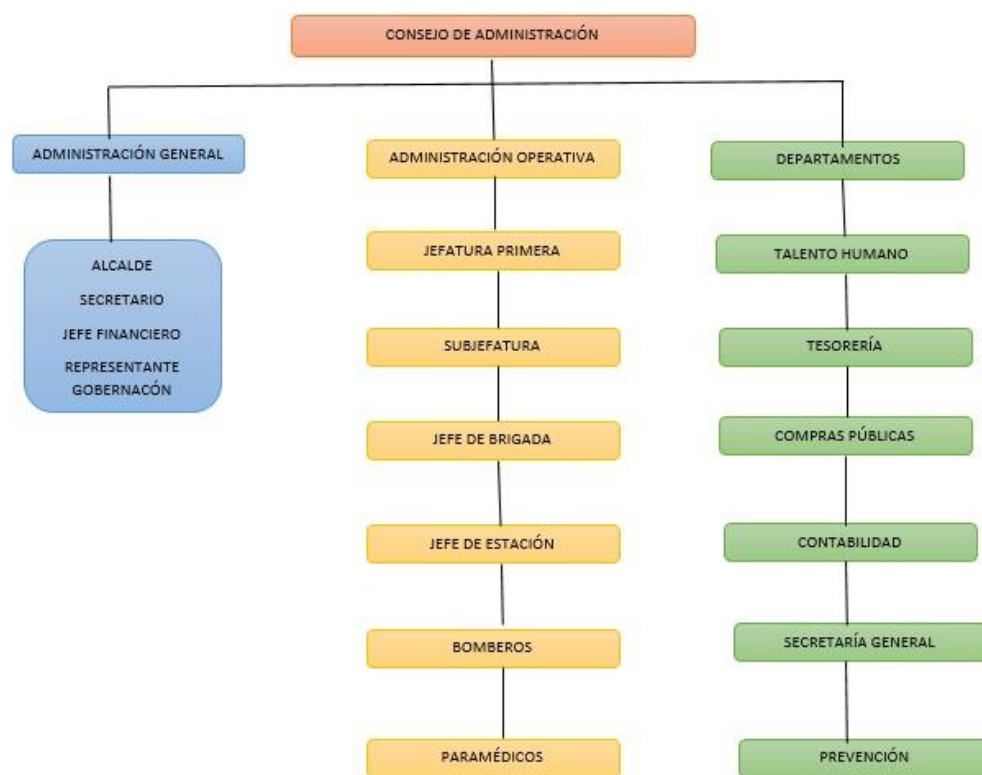


Ilustración 26 Fuente Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

Organigrama funcional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona

4.8. ¿Cómo funciona? Departamentos de la institución.

Departamento de Prevención

- Realizar estudios previos de áreas de riesgos que puedan involucrar a sectores de la comunidad.
- Ejecutar el estudio de mapas de riesgos y sectorización.
- Implementar planes de emergencia comunitarios.
- Realizar informes de peligrosidad.

Departamento de Capacitación

- Ejecutar el Plan Anual de Capacitación, de acuerdo a las necesidades, requerimientos y ofertas presentadas.
- Organizar los tiempos y presupuestos que deben llevarse a cabo en el plan de capacitación.
- Delegar responsables y beneficiarios de las capacitaciones de acuerdo a los planes de capacitación.
- Ejecutar y registrar el control sobre las diferentes capacitaciones que se han realizado en la institución.

Departamento de Bodega

- Recopilar información física de los bienes que forman parte del inventario, codificándolos en forma alfa numérica.
- Recopilar información que genere actualizaciones en las características de los bienes de bodega.
- Almacenar los bienes que ingresan a bodega, llevando la información y



registros pertinentes para los procesos de entradas y salidas de bodega.

- Solicitar la baja de bienes que ya hayan cumplido su ciclo de vida, previa autorización del ente rector.

Departamento de Logística

- Estar alerta ante las diferentes emergencias a suscitarse.
- Realizar la búsqueda y ubicación de las víctimas.
- Ejecutar la estabilización, el empaquetamiento, transporte y entrega de las víctimas.
- Realizar los informes de cada emergencia ocurrida y atendida e informar a la Jefatura institucional, Secretaría de Gestión de Riesgos y a la prensa.

Distribución de Recursos Humanos de la institución.

1. Primer Jefe

- Administrar el Cuerpo de Bomberos
- Disponer la elaboración del Plan Operativo Anual, la Proforma Presupuestaria y reformas y la Programación Anual de Contratación Pública y sus reformas.
- Aprobar el POA, proformas presupuestarias y sus reformas y PAC con sus reformas.
- Presidir las sesiones del Consejo de Administración y Disciplina.
- Aprobar la emisión de permisos de funcionamiento a todo tipo de actividad comercial, una vez cumplidos con los requisitos del Reglamento de Prevención de Incendios.
- Gestionar ante entidades públicas y privadas, recursos económicos, bienes muebles e inmuebles en beneficio de la institución.
- Aprobar los ingresos económicos, pago de nóminas y proveedores en el sistema de gestión financiera.
- Aprobar la adquisición de bienes y servicios para la institución.

- Disponer la elaboración de reglamentos internos para el personal administrativo y operativo.
- Suscribir la Orden General en la que se publiquen los movimientos de altas, bajas, incorporaciones, licencias, ascensos, comisiones, permisos y órdenes superiores.
- Solicitar ante la autoridad competente la clausura de los locales que no cumplan con los requisitos establecidos en la Ley y su reglamento.
- Aprobar los planes de capacitación de las áreas administrativa, operativa y hacia la ciudadanía.
- Dirigir las operaciones en un siniestro.

2. Jefe Administrativo

- Proponer los proyectos de estatutos, normativas, reglamentos y manuales de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales.
- Liderar el sistema integrado de talento humano.
- Desarrollar la planificación anual del talento humano.
- Liderar la aplicación del manual de procesos y descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales.
- Asesorar sobre la correcta aplicación de la Ley, Reglamentos y normas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales a los integrantes de la institución.
- Conformar los equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales.
- Aplicar el subsistema de selección de personal para los concursos de mérito y oposición, de conformidad con la normativa vigente.
- Elaborar informes y documentos sobre movimientos de personal y su desempeño.
- Colaborar en la elaboración del Plan Operativo Anual.
- Elaborar y registrar la Proforma Presupuestaria Anual.
- Consolidar la proforma presupuestaria en base al POA.
- Plasmar rectificaciones al presupuesto.
- Realizar reprogramaciones financieras cuatrimestrales y reprogramaciones en el

sistema e- sigef.

- Efectuar modificaciones presupuestarias como ampliaciones, disminuciones y traspasos.
- Crear resoluciones presupuestarias para la autorización de la máxima autoridad.
- Controlar la ejecución del presupuesto.
- Registrar las reformas Web el sistema de administración de nóminas SPRYN de los ingresos, salidas y renovación de contratos de trabajo.
- Efectuar el pago de nóminas en el SPRYN.
- Adquirir bienes y servicios con la autorización previa del ente competente.
- Elaborar las declaraciones y anexos de las obligaciones laborales.
- Realizar conciliaciones de las cuentas bancarias de la institución.
- Registrar ajustes y regulaciones contables en la herramienta financiera e-sigef.
- Controlar el inventario de existencias y bienes de larga duración.

3. Tesorera

- Efectuar las recaudaciones de ingresos por permisos de funcionamiento.
- Realizar el cierre de Caja y prepara los respectivos depósitos diarios.
- Registrar los ingresos en la herramienta informática financiera e-sigef.
- Registrar a los proveedores en la herramienta informática financiera e-sigef.
- Solicitar a través de la herramienta informática el pago a proveedores y beneficiarios.
- Establecer el flujo de efectivo institucional.
- Controlar las garantías entregadas a la institución bomberil.
- Realizar la respectiva certificación presupuestaria de disponibilidades de fondos, previa a las adquisiciones.

4. Segundo Jefe

- Coordinar la elaboración y ejecución para la planificación anual del área operativa y administrativa.

- Desarrollar los protocolos de atención a emergencias bomberiles.
- Programar planes de capacitación para el área operativa institucional.
- Capacitar al personal operativo en temas técnico bomberiles.
- Organizar planes de capacitación para la comunidad en materias afines a la misión institucional.
- Programar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, equipos, herramientas y accesorios para la atención de emergencias.
- Formular informes técnicos bomberiles para la adquisición de vehículos, equipos, herramientas y accesorios para la operatividad de la entidad.
- Evaluar el desempeño del personal operativo.
- Efectuar el cumplimiento de programas, horarios de instrucción, políticas y uso de uniformes.
- Elaborar proyectos para el desarrollo del Cuerpo de Bomberos.
- Aplicar los nuevos avances tecnológicos del área técnico bomberil.

5. Jefe de Compañía

- Preparar los turnos de guardia.
- Reportar el parte diario de novedades suscitadas.
- Apoyar en la atención de emergencias.
- Colaborar en la custodia de vehículos, equipos, herramientas y accesorios para la atención de emergencias.
- Recomendar las adquisiciones necesarias para la atención de emergencias.
- Preparar a los subalternos en formación técnico bomberil.
- Procesar partes de emergencias atendidas y libro de novedades.
- Recomendar el mantenimiento correctivo y preventivo de equipos y herramientas de autoprotección y servicio.
- Realizar correcciones de acciones disciplinarias de los subordinados.
- Apoyar al oficial de guardia en tareas inherentes a la misión.

6. CONCLUSIONES

Al elaborar nuestro trabajo de investigación hemos logrado que cada actividad llevada a cabo sea direccionada al cumplimiento de los objetivos planteados. Como objetivo general realizamos la actividad diagnosticar la comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona para poder proponer un plan de acción comunicativa y como objetivos específicos estuvo el determinar los procesos de comunicación que se encuentran en vigencia dentro de la institución y como son llevados a cabo; evaluar mediante encuestas y entrevistas la eficacia de la comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos de Cantón Morona y diseñar una propuesta de comunicación estratégica interna para que sea implantada en la institución.

- Se diagnosticó la comunicación interna en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona para poder proponer un plan de acción comunicativa, siendo una comunicación interna operativa, las políticas de comunicación interna son obsoletas, el manual de identidad institucional es poco útil y desconocido a más de estar desfasada en la actualidad, lo que ha provocado paulatinamente la generación de desconfianza hacia la institución por parte de la ciudadanía.
- Se determinaron los procesos de comunicación que se encuentran en vigencia dentro de la institución y cómo son llevados a cabo. Encontrando en la institución que no cuentan con un manual de procedimientos y los directivos reconocen los esfuerzos de los colaboradores y escuchan lo que el público interno tiene que decir. Además de la inexistencia de un departamento de comunicación con profesionales en el área.
- Se evaluó mediante encuestas y entrevistas las condiciones laborales en el Cuerpo de Bomberos de Cantón Morona, por lo que la mayoría de personal no tienen

nombramiento fijo, no tienen un salario fijo y no es justo el salario que reciben, su labor es mayor a 8 horas sin recibir pago por horas extras a más de ser muy riesgoso el trabajo que se realiza.

- Se diseñó una propuesta de comunicación estratégica interna para que sea implantada en la institución, cuyo objetivo es implementar estrategias de comunicación interna que mejoren la cultura corporativa, el clima laboral y el proceso comunicacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona mejorando los procesos comunicativos que se lleven a cabo dentro de la institución, dando como resultado el incremento de interacciones favorables entre el público interno de la institución

7. RECOMENDACIONES

- Se debe aplicar plan de acción comunicativa para que la comunicación interna sea estratégica y se cuenten con políticas de comunicación interna viables, se elabore el manual de identidad institucional sea muy útil y socializado por los integrantes del cuerpo de bomberos acorde a las necesidades y contextos actuales.
- Se deben mejorar los procesos de comunicación que se encuentran en vigencia dentro de la institución para que sean llevados a cabo de manera correcta y eficiente, de tal manera que se elabore un manual de procedimientos y los directivos reconozcan el esfuerzo de los trabajadores por cumplir con su labor en forma eficaz.
- Las condiciones laborales de los integrantes del Cuerpo de Bomberos de Cantón Morona deben mejorar dándoles a la gran mayoría el nombramiento fijo, el pago de salario justo, su labor debe ser de 8 horas diarias, se les cancele el trabajo por horas extras y a los que no son asegurados que se le nomine el seguro, puesto que es en contra de la ley.



- Se debe aplicar la propuesta de comunicación estratégica interna para que sea implantada en la institución, siendo el fin contar con estrategias de comunicación interna que mejoren la cultura corporativa, el clima laboral y el proceso comunicacional del Cuerpo de Bomberos del Cantón Morona.

ANEXOS

ENCUESTA PARA PERSONAL DE BOMBEROS DEL CANTÓN MORONA

El objetivo de esta encuesta es diagnosticar la comunicación interna en el Cuerpo de bomberos del cantón Morona para proponer un plan de acción comunicativa, de esta manera cumplir con el trabajo de titulación de fin de carrera, en Comunicación Social de la Universidad de Cuenca.

EDAD	GÉNERO MASCULINO	GÉNERO FEMENINO
CARGO OPERATIVO	CARGO ADMINISTRATIVO	CARGO VOLUNTARIO

SOBRE SITUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

13. ¿Qué enfoque se le da a la comunicación interna en el cuerpo de Bomberos de Macas?

- () Operativo
() Táctico
() Estratégico



14. ¿Cuentan con política de comunicación interna en la institución? Si sí qué tan vigente la consideras.

- ☐ Vigente
- ☐ Desactualizada
- ☐ Obsoleta

15. ¿Cuentan con manual de identidad corporativa? Si sí, qué tan útil lo consideras para efectos de la comunicación interna

- ☐ Muy útil
- ☐ Útil
- ☐ Poco útil

16. En cuanto a la cultura corporativa, consideras que el personal la Conoce el manual de identidad corporativa

- ☐ Suficiente
- ☐ Poco
- ☐ Nada

17. ¿Qué tan vigente consideras la cultura corporativa comparada con los planes actuales de la institución?

- ☐ Vigente
- ☐ Poco desfasada
- ☐ Desfasada

18. En cuanto al clima laboral, ¿qué tan favorable lo consideras para la comunicación interna?



- ☐ Muy favorable
- ☐ Neutral
- ☐ Nada favorable

19. ¿Cuentan con manual de identidad corporativa?

- ☐ Si
- ☐ No

20. ¿Qué tanto apoyo tiene la Comunicación Interna por parte de la dirección general?

- ☐ Mucho
- ☐ Poco
- ☐ Escaso

21. ¿Qué tanto apoyo tiene la Comunicación Interna por parte del equipo directivo?

- ☐ Mucho
- ☐ Poco
- ☐ Escaso

22. En cuanto a los clientes internos de la comunicación interna, ¿qué tanto conocen el proceso para concebir, diseñar e implementar una campaña exitosa?

- ☐ Conocen con detalle el proceso
- ☐ Conocen poco el proceso
- ☐ Desconocen el proceso

23. ¿Cómo calificas las habilidades de los gerentes para comunicar a sus equipos de trabajo?



- ☐ Desconozco sus habilidades
- ☐ Son buenos comunicadores
- ☐ Les cuesta trabajo comunicar

24. Consideras que el presupuesto anual de comunicación interna es:

- ☐ Suficiente
- ☐ Limitado
- ☐ Escaso

SOBRE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

7. ¿Cuentan con un manual de procedimientos para la comunicación interna en el cuerpo de bomberos del cantón Morona?

- ☐ Si
- ☐ No

8. ¿Los integrantes del cuerpo de bomberos del cantón Morona han interiorizado la visión, misión y objetivos institucionales en concepto y práctica?

- ☐ Si
- ☐ No

9. ¿Se cuenta con los medios de comunicación y canales oficiales y voceros autorizados para la comunicación entre departamentos, dirección, integrantes y público en general?

- ☐ Si



() No

10. ¿Tienen todos los integrantes y el público en general acceso a la información de las actividades, planes, estrategias y acciones que realiza la institución?

() Si

() No

11. ¿Los integrantes del cuerpo de bomberos del Cantón Morona son estimulados a desarrollar relaciones interpersonales y el espíritu de colaboración?

() Si

() No

12. ¿Los directivos reconocen los esfuerzos de los colaboradores y escucha lo que el público interno tiene que decir?

() Si

() No

SOBRE CONDICIONES LABORALES INSTITUCIONALES

6. ¿Tiene usted nombramiento y seguro social?

() Si

() No

7. ¿El salario que usted percibe es justo de acuerdo a la labor que realiza?



() Si

() No

5. ¿Labora usted más de 8 horas laborales?

() Si

() No

6. ¿Existen riesgos laborales en el trabajo que usted realiza?

() Si

() No

7. ¿La institución cuenta con instalaciones y amoblado ergonómico?

() Si

() No

8. ¿Los directivos de la institución son accesibles a permisos, vacaciones, horas extras y demás beneficios de ley?

() Si

() No

FOTOGRAFÍAS



BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M. (2016). Comunicación forma e informal. México: Letraprado.
- Anónimo. (22 de Julio de 2020). Cuerpo de Bomberos del Gobierno Municipal del Cantón Morona. Obtenido de http://www.bomberosmorona.gob.ec/?fbclid=IwAR1vKzszyUkagx6q0YuXsWb_HJP7XHkD4mQSB-VEGUJwjWPhtqh6X61m0Ws
- Arizcuren, A. (2017). Guía de las buenas prácticas de comunicación interna. Madrid: Caja Madrid.
- Belmont, F. (2017). Comunicación asertiva institucional. Maracaibo: Libromás.
- Capriotti, P. (2009). La imagen corporativa Teoría y Metodología de la Identificación. Barcelona: Gustavo Gili.
- Cornelissen, J. (2018). La comunicación Cooperativa: Una guía de la teoría y la práctica. Londres: Sage.
- Dolphin, R. (2017). ¿Es una función estratégica la comunicación corporativa? Oxford: Butterwort-Heinemann.
- García, J. (2017). La comunicación interna. Bogotá: Díaz de Santos.
- Guevara, L. (2017). Comunicación estratégica para empresas. Quito: Quipus CIESPAL.
- Hume, J. (2017). Caja de herramientas para la comunicación interna. Johannesburgo: CIVICUS.
- Lozada, Á. (2018). La comunicación Iinstitucional en la gestión de cambio, el model universitario. Salamanca: Universidad Pontifica de Salamanca.
- Mosquera, E. (2001). Análisis de la problemática bomberil en el Ecuador y sus posibles soluciones. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Sosa, D. (2018). Comunicación eficiente institucional. Barcelona: Mundo Libre.
- Van, R. (2016). Revelando la corporación. Perspectivas sobre identidad, imagen, reputación, marca corporativa y marketin a nivel corporativa. Londres: Routledge.
- Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica, 2(7), 162-167.